



**UNIVERSIDADE DE ÉVORA**  
**ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS**

**Mestrado em Psicologia**  
*Especialização em Psicologia do Trabalho e das Organizações*

**Factores Associados ao Absentismo: Estudo na Câmara Municipal de  
Évora**

Sandra Denise Meira Lopes

**Orientadora:**  
Prof.<sup>a</sup> Doutora Heldermerina Samutelela Pires

Évora  
Maio de 2012

*Ao meu pai (em memória)*  
*Por este ter sido o seu maior desejo...*

## **Agradecimentos**

Agradeço a Deus por me iluminar durante toda a vida, dando-me força em momentos de dificuldade e fraqueza, principalmente, ajudando-me a levantar e a superar cada queda.

Ao meu pai, Victor Lopes, por tudo o que representou na minha vida. Não estando mais presente, sei que, onde quer que esteja estará a olhar por mim. Se cheguei onde estou foi sobretudo por ti, por todos os valores que me concedeste e especialmente por acreditares em mim.

À minha mãe, Elisabete Lopes, por todo o amor incondicional. Sem ti não chegaria a concluir uma das etapas mais importantes da minha vida. Toda a tua força interior deu-me energias para não desistir. Espero que estejas ciente da importância que tens para mim.

Ao meu irmão, Bruno Lopes, por todo o carinho e dedicação que tem tido. Sei que assumiste um grande fardo, mas o mais importante é que para mim assumiste o papel não só de irmão e amigo mas sim de pai. Obrigada por me fazeres acreditar que seria possível mais este passo.

À minha cunhada, Naíde Lopes, que sempre foi prestativa e atenciosa em todos os momentos que precisei dela.

Ao meu namorado, Diogo Coelho, pela sua existência em minha vida. Por todo o amor, por toda a amizade, por toda a dedicação, por toda a paciência. Fizeste toda a diferença nesta caminhada.

Aos amigos, que no momento mais difícil da minha vida não me abandonaram. Aqueles que tiveram sempre comigo, sofreram pela minha dor, apoiaram-me, dando-me todas as forças possíveis para não fracassar. Fizeram-me sorrir quando o mundo parecia desmoronar-se a meus pés. Nunca me vou esquecer de vocês e do que fizeram por mim. Graças a vocês ergui-me e continuei o caminho na direcção correcta. A vocês, Ana Polainas; António Ferreira; Cátia Geadas; César Serrote; Cláudio Bento; Vera Pimenta e a todos os outros que colaboraram comigo para vencer.

Aos amigos da vida académica, por tudo de indescritível que já passámos, com os quais compartilhei alegrias, conhecimentos e angústias, contribuindo para o meu crescimento. Passaram a fazer parte da minha família. Obrigada pela felicidade que me proporcionaram diariamente e por tudo o que são e representam na minha vida. Em especial agradeço a Bárbara Mendes; Cristina Morgado; Isabel Sousa; Neuza

Ferreira; Marta Grilo; Nuno Fernandes e Sofia Saldanha. Vocês completam-me em vários sentidos e têm tornado a minha vida mais feliz a cada dia. A vocês a minha sincera gratidão e amizade eterna.

À orientadora, Prof<sup>a</sup> Doutora Heldemerina Samutelela Pires, pela confiança, paciência, respeito, competência, ética e brilho. Conhecendo-a qualquer um acredita que vale a pena ser professor. Ensinou-me muito e inspirou-me muito mais. É uma pessoa que admiro profissional e pessoalmente.

À Divisão de Gestão de Recursos Humanos da Câmara Municipal de Évora e a todos os participantes da investigação, os quais proporcionaram todo o apoio necessário à realização deste estudo.

## **Factores Associados ao Absentismo: Estudo na Câmara Municipal de Évora**

### **Resumo**

A problemática do absentismo tem sido objecto de grande interesse, devido ao elevado número de ausências registadas nos postos de trabalho. Contudo, a preocupação relativa a este fenómeno não incide somente nas perdas económicas para a organização, mas também no impacto que recai sobre os funcionários. Assim, a presente investigação tem como objectivo verificar quais os factores e motivos que mais contribuem para o absentismo dos funcionários da Câmara Municipal de Évora. A amostra é constituída por quinze participantes de cinco divisões: dez funcionários e cinco chefes de divisão. Os resultados obtidos através de análise de conteúdo das entrevistas efectuadas indicam que as questões relacionadas com a saúde são as que mais contribuem para o absentismo sendo que as licenças médicas parecem estar muitas vezes relacionadas com a “fuga ao trabalho”. Os factores de desmotivação/insatisfação mais mencionados foram a falta de materiais e meios técnicos, relacionamentos interpessoais, injustiça e o salário.

**Palavras-Chave:** Trabalho, absentismo, faltas justificadas, faltas injustificadas, baixas médicas.

**Factors Associated with Absenteeism:  
Study in the city council of Évora**

**Abstract**

The problem of absenteeism has been the subject of great interest due to the high number of absences recorded in the workplace. However, the concern on this phenomenon does not focus solely on economic loss to the organization, but also the impact that falls on the employees. Thus, this research aims to determine what factors and motives contribute most to the absenteeism of employees of the city council of Évora. The sample is composed by fifteen participants of five divisions: ten employees and five division supervisors. The results obtained through content analysis of interviews indicated that the health related issues are those which most contribute to absenteeism and sick leave that often seem to be related to the “give up of the work”. The dismotivation/unsatisfaction most often mentioned was lack of material and technical means, interpersonal relationship, injustice and salary.

**Key-Words:** Employment, absenteeism, absences, unjustified absences, sick-leaves

## Índice Geral

|  |    |
|--|----|
| Introdução.....  | 1  |
| Parte I - Estudo Teórico   |    |
| Capítulo 1 – O absentismo .....                                    | 3  |
| 1.1. Definição do constructo do absentismo.....                    | 3  |
| 1.2. Classificação do Absentismo .....                             | 6  |
| 1.2.1. Absentismo de curta, média e longa duração .....            | 6  |
| 1.2.2. Absentismo voluntário e involuntário .....                  | 7  |
| 1.2.3. Absentismo controlável e incontrolável .....                | 8  |
| 1.2.4. Ausências previstas e não previstas .....                   | 9  |
| 1.2.5. Absentismo branco, cinzento e preto .....                   | 10 |
| 1.2.6. Absentismo residual .....                                   | 11 |
| 1.2.7. Absentismo presencial ou presentismo .....                  | 11 |
| Capítulo 2 – Factores predisponentes ao absentismo .....           | 15 |
| 2.1. Predisposição ao absentismo.....                              | 15 |
| 2.2. Absentismo e causas específicas dos sujeitos .....            | 16 |
| 2.3. Absentismo e doença – Estados emocionais e psicológicos ..... | 20 |
| 2.4. Absentismo, organização e condições de trabalho .....         | 25 |
| 2.4.1. Modelo Integrado de Comparência .....                       | 34 |
| 2.4.2. Modelo Picture Questionnaire .....                          | 36 |
| Parte II – Estudo Empírico   |    |
| Capítulo 3 – Método.....   | 41 |
| 3.1. Considerações Metodológicas.....                              | 41 |
| 3.2. Problema do estudo .....                                      | 43 |
| 3.3. Objectivos de investigação .....                              | 44 |
| 3.3.1. Objectivo geral .....                                       | 44 |
| 3.3.2. Objectivos específicos .....                                | 45 |
| 3.4. Caracterização dos participantes.....                         | 46 |
| 3.4.1. Instrumentos .....  | 49 |
| 3.4.2. Procedimentos .....   | 50 |

|   |     |
|---|-----|
| 3.5. Tratamento de dados .....  | 52  |
| 3.6. Sistema de categorias – Descrição .....  | 53  |
| 3.7. Análise e discussão de resultados .....  | 82  |
| 3.7.1. Factores e motivos percebidos como predisponentes do<br>absentismo.....                    | 82  |
| 3.7.2. Género, factor predisponente do absentismo.....  | 87  |
| 3.7.3. Idade, factor predisponente do absentismo.....   | 92  |
| 3.7.4. Contrato de trabalho, factor predisponente do absentismo...                                | 94  |
| 3.7.5. Baixas médicas fraudulentas, factor predisponente do<br>absentismo.....                    | 97  |
| 3.7.6. Insatisfação e desmotivação na Câmara Municipal de<br>Évora.....                           | 101 |
| Conclusão .....   | 104 |
| Referências bibliografia .....  | 111 |
| Anexos .....  | 119 |
| Anexo 1 – Inquérito Sóciodemográfico .....  | 121 |
| Anexo 2 – Guião de entrevista funcionários .....  | 123 |
| Anexo 3 – Guião de entrevista chefias .....   | 125 |
| Anexo 4 - Solicitação de entrevista para realização de investigação .....                         | 127 |
| Anexo 5 – Consentimento informado .....   | 129 |
| Anexo 6 – Transcrição de entrevistas (em CD) .....  |     |
| Anexo 7 – Relação do género com os motivos de ausência .....                                      | 131 |
| Anexo 8 - Relação da faixa etária com os motivos de ausência.....                                 | 133 |
| Anexo 9 - Caracterização dos factores e motivos em ausências voluntárias e<br>involuntárias ..... | 135 |
| Anexo 10 - Exemplos de ausências das mulheres .....   | 143 |
| Anexo 11 – Exemplos de ausências dos homens .....   | 145 |



|   |     |
|---|-----|
| Anexo 12 - Carta ao Presidente para solicitação de utilização dos dados recolhidos..... | 147 |
|---|-----|

### Índice de Quadros

|   |    |
|---|----|
| Quadro 1: Resumo das classificações do absentismo .....   | 13 |
| Quadro 2: Caracterização sócio-demográfica dos funcionários (Grupo 1) .....                             | 47 |
| Quadro 3: Caracterização sócio-demográfica dos chefes de divisão (Grupo 2) .....                        | 48 |
| Quadro 4: Categoria 1 – Motivos de ausência .....   | 56 |
| Quadro 5: Categoria 2 – Causas específicas dos funcionários que predispoem o absentismo .....           | 58 |
| Quadro 6: Categoria 3 – Absentismo, organização e condições de trabalho...                              | 60 |
| Quadro 7: Categoria 4 – Absentismo e doença .....   | 61 |
| Quadro 8: Categoria 5 – Licenças médicas sem ser por motivo de doença ....                              | 64 |
| Quadro 9: Categoria – Absentismo presencial .....   | 66 |
| Quadro 10: Subcategoria primária – Género .....   | 68 |
| Quadro 11: Motivos das ausências das mulheres e dos homens .....  | 70 |
| Quadro 14: Subcategoria primária – Idade .....  | 72 |
| Quadro 15: Motivos de ausências das pessoas com menos idade .....                                       | 74 |
| Quadro 16: Motivos de ausências de das pessoas com mais idade .....                                     | 74 |
| Quadro 17: Tipos de personalidade que influenciam o absentismo .....                                    | 75 |
| Quadro 18: Subcategoria primária – Tipo de contratos de trabalho que mais influenciam o absentismo..... | 77 |
| Quadro 19: Subcategoria primária – Desmotivação e insatisfação com o trabalho .....                     | 81 |

### Índice de Figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: Modelo Integrado de Comparência ..... | 35 |
| Figura 2: Modelo teórico Picture .....          | 37 |

## Introdução

Nos dias que correm a problemática do absentismo tem sido alvo de grande interesse, devido ao elevado número de ausências registadas. O absentismo tem sido definido como a ausência inesperada de um trabalhador ao local de trabalho (Cunha et al., 2010; Godoy, 2001)

O grande problema em torno do absentismo reflecte-se nas suas consequências, uma vez que geram um impacto económico negativo que interfere na produtividade, aumentando o custo operacional e reduzindo a eficiência no trabalho (Primo, Pinheiro & Sakurai, 2007). Contudo, a crescente preocupação sobre o controlo das ausências não incide somente nas perdas económicas para a organização, mas também no impacto que recai sobre os funcionários (Coughlan, 2004). Se não houver um controlo sobre as ausências ou se forem tratadas de forma inconsistente pode haver uma baixa moral dos funcionários assíduos, pois podem sentir que são tratados injustamente comparativamente com os funcionários que se ausentam (*idem*). Para que se consiga evitar esta problemática nas organizações através de medidas preventivas ao absentismo, torna-se crucial a identificação dos factores que predis põem este comportamento (Revista Âmbito Jurídico, 2005).

São muitos os factores que nos surgem referenciados na literatura como tendo uma forte influência no absentismo, que vão desde os factores específicos dos trabalhadores (género, idade, responsabilidades familiares), a factores associados ao estado físico e psicológico dos sujeitos (stress, doença, alcoolismo, etc.) passando por factores inerentes à própria organização que têm influência sobre o absentismo (satisfação, motivação, tipo de contrato de trabalho, salários, comprometimento, etc.). No entanto a carência de publicações e de estudos mais aprofundados, tanto na literatura nacional como na internacional, tem dificultado o melhor entendimento desta importante questão. Refira-se que a maioria das investigações desenvolvidas estuda o absentismo relacionando-o com um factor em particular e não de uma forma geral, uma vez que as causas do absentismo são muito complexas devido à quantidade de factores existentes que podem suscitar este comportamento.

Face ao exposto, a presente investigação tem como objectivo geral obter um conhecimento acerca dos motivos e factores que podem predispor os trabalhadores da Câmara Municipal de Évora ao absentismo através de entrevistas efectuadas a dois grupos, sendo um constituído por funcionários e o outro pelas chefias. Deste modo a presente investigação, de carácter qualitativo e exploratório, terá no seu total 15

participantes, de ambos os sexos, com idades compreendidas entre os 26 e os 54 anos de idade que pertencem a cinco divisões distintas da Câmara Municipal de Évora. Destes 15 participantes, o grupo alvo serão dez funcionários das categorias profissionais mais baixas (assistente operacional e técnico operacional). O outro grupo é constituído por cinco participantes pertencentes à categoria profissional de chefes de divisão, das divisões cujos funcionários seleccionados estão inseridos.

A primeira parte do trabalho será composta pela revisão de literatura, organizada em dois capítulos. No primeiro capítulo serão focados aspectos que nos dão uma ideia clara acerca do conceito, definição e classificação do absentismo. O segundo capítulo é referente aos factores que predispõem os indivíduos ao absentismo bem como a apresentação de dois modelos que posteriormente nos poderão ajudar a compreender e a discutir os resultados obtidos.

A segunda parte deste trabalho é dedicada ao estudo empírico, onde consta a metodologia utilizada e a descrição dos dados obtidos com esta investigação através da análise qualitativa. É ainda apresentada a análise e discussão dos dados obtidos, na qual se teve em consideração a revisão de literatura realizada e apresentada na primeira parte da investigação. No final serão expostas as conclusões obtidas, bem como as limitações identificadas em torno da investigação e as sugestões de investigações futuras.

Pretendemos que a presente investigação seja um contributo para uma melhor compreensão da problemática do absentismo, identificando os factores que mais predispõem a este fenómeno. Os dados obtidos poderão ser perspectivados como um contributo para a criação de intervenções, pois só através do seu conhecimento é que se poderão encontrar medidas eficientes de combate ao absentismo.

## Parte I – Estudo teórico

### Capítulo I - O absentismo

#### 1.1. Definição do constructo de absentismo

De entre os efeitos nefastos associados ao trabalho, podemos incluir o absentismo que tem vindo a apresentar um enorme impacto a nível organizacional, e/ou traduzindo, graves consequências para as organizações. Neste sentido, o absentismo é um problema a que se deve ter especial atenção.

Ao contrário de muitos temas nas ciências organizacionais, o absentismo faz parte do vocabulário diário, sendo que praticamente todas as pessoas exibiram ou observaram o fenómeno absentismo (Patton & Johns, 2007). O absentismo é uma palavra de origem francesa, *absentéisme*, que significa pessoa que falta ao trabalho, ou ainda, ausência no serviço por inúmeros motivos, propositados ou por circunstâncias alheias à vontade do trabalhador (Revista Âmbito Jurídico, 2005).

Historicamente houve uma mudança no enfoque do termo absentismo que no passado era aplicado aos proprietários rurais que abandonavam o campo para viver na cidade e, no período da revolução industrial o mesmo termo passou a ser aplicado aos trabalhadores que faltavam ao serviço (Quick & Laperlosa, 1982). Também, o absentismo era principalmente associado à noção de “fingimento” ou “fingir” ser doente (Coughlan, 2004, p. 5).

Vários autores procuraram atribuir o seu próprio conceito de absentismo, no entanto todos referem-se ao acto do não comparecimento do trabalhador ao local de trabalho. Há autores que salientam que o absentismo se refere às ausências voluntárias, isto é, ausências que dependem da vontade do trabalhador (Lima, 2009; Oliveira, Ahrens & Ahrens, 2004; Moore, 1947 citado por Miguez, 1979) e outros salientam que o absentismo apenas se refere às ausências inesperadas ao trabalho independentemente de serem voluntárias ou involuntárias (Cunha et al., 2010; Godoy, 2001; Gaidzinsky, 1998).

O uso corrente do termo absentismo possui um conceito semântico perfeitamente claro, ou seja, «hábitos que têm certos trabalhadores de se ausentarem ao trabalho sem uma razão válida» (Moore, 1947 citado por Miguez, 1979, p.415). Em concordância com a citação acima, Oliveira et al. (2004) refere que o absentismo visa designar as ausências premeditadas dos trabalhadores no processo de trabalho e que

pode estar na origem de uma variada gama de problemas que interferem directamente na qualidade de vida do funcionário, assim como no seu desempenho e assiduidade. Estes problemas podem ser de proveniência pessoal, biológica, ambiental, social, familiar, financeira, funcional e também relacionados com a própria estrutura organizacional. No mesmo sentido de ausências premeditadas, Lima (2009) define absentismo como a ausência voluntária ao trabalho, ou seja, o absentismo advém do não comparecimento do trabalhador ao local de trabalho, justificando ou não as suas ausências, podendo definir-se por qualquer período de tempo durante o qual o trabalhador deixa de comparecer deliberadamente ao trabalho.

Em contrapartida, Gaidzinsky (1998) salienta que o absentismo refere-se às ausências não previstas, ou seja, são todas aquelas que têm carácter imprevisível. Godoy (2001) também é da opinião do autor acima, mencionando que o absentismo é entendido como a ausência não programada do trabalhador ao trabalho por meio da adopção de faltas e licenças médicas. Operacionalmente, o termo foi definido como o número de faltas não programadas num dado período, sendo que as faltas por motivos de saúde são incluídas neste contexto, por meio da chamada “indústria dos atestados” (Neves, 2004 citado por Dias, 2005, p.26). No mesmo seguimento de ideias dos autores acima Cunha et al. (2010) referem que a definição mais simples e consensual para o absentismo é que este se refere à ausência inesperada de um trabalhador do seu posto de trabalho. Os autores ainda referem que o termo “inesperado” exclui as ausências devidas a férias, «pontes», folgas, licenças especiais de ausência (ex. maternidade), e/ou outros motivos conhecidos e/ou programados pela organização. Assim, o absentismo abrange a não comparência do trabalhador no local de trabalho quando este era esperado, em termos de horas e dias, o que difere dos atrasos do trabalhador no local de trabalho (Rhodes & Steers, 1990 citado por Camp & Lambert 2006).

Deste modo, o absentismo laboral é um termo utilizado na literatura para indicar o não comparecimento inesperado ao trabalho, que pode ser voluntário ou involuntário, sendo especialmente considerado o de carácter repetitivo.

Segundo Dias (2005) há um especial interesse do campo do comportamento organizacional na predição e controlo de todas as formas de ausências que prejudiquem o funcionamento da organização. Deste modo parece ser indicado estabelecer uma medida do absentismo que seja compatível com os interesses dos gestores e que tenham em conta todas as ausências não programadas, inclusive aquelas amparadas por questões legais, como a dispensa por questões ligadas à

saúde. As únicas situações que ficam excluídas da medida são as férias e as licenças programadas tais como as licenças de maternidade e paternidade (*idem*).

Para Chiavenato (1998) sendo o absentismo uma expressão utilizada para designar as faltas ou ausências dos trabalhadores ao trabalho, de forma mais sucinta refere que é a soma dos períodos em que os trabalhadores se encontram ausentes do trabalho. A soma dos períodos em que o trabalhador está ausente constitui o chamado índice de absentismo, ou seja, é o somatório dos períodos em que os empregados de determinada organização se ausentam do trabalho, incluindo atrasos, dentro da sua jornada normal de trabalho. Assim, através do índice de absentismo procede-se à verificação das ausências nos momentos em que os trabalhadores se encontram no seu tempo programado de trabalho (Penatti, Zago & Guelhas, s.d.).

Para efeitos de cálculo do índice de absentismo, existe a fórmula seguinte adoptada por *Bureau of Affairs* (BNA) (citado por Chiavenato, 1998):

$$\text{Índice de Absentismo} = \frac{\text{N.º de pessoas/dias de trabalho perdidos por ausência no mês}}{\text{Nº médio de empregados} \times \text{N.º de dias de trabalho no mês}}$$

Esta fórmula reflecte o número de dias de ausências dos trabalhadores. Contudo, há organizações que preferem transformar os dias em horas, para incluir faltas e atrasos:

$$\text{Índice de Absentismo} = \frac{\text{Total de pessoas/total de horas perdidas}}{\text{Total de pessoas / total de horas de trabalho}}$$

Chiavenato (1998) sugere que para se calcular o custo total das ausências pode-se incluir todos os dias de trabalho perdido incluindo aquelas faltas que são previstas por lei (férias, doenças, maternidade, acidentes de trabalho e licenças de toda a espécie), ou então se se pretender, calcular apenas as ausências que os trabalhadores podem controlar pessoalmente (faltas ou atrasos por motivos particulares, perfeitamente evitáveis). O índice de absentismo pode ser mensal ou

anual. Se o índice de absentismo for de 3%, por exemplo, a organização conta com 97% da sua força de trabalho no período, o que sugere neste caso, que o absentismo dos trabalhadores não é um factor que afecta significativamente a produtividade da organização.

## **1.2. Classificação do absentismo**

O absentismo pode ser classificado de diferentes formas sendo que essas classificações variam de autor para autor. As duas formas mais encontradas na literatura classificam o absentismo da seguinte forma: (1) absentismo de curta, média e longa duração e (2) absentismo voluntário e involuntário. Encontram-se ainda as seguintes classificações: (3) absentismo controlável e incontrolável; (4) ausências previstas e não previstas; (5) absentismo branco, cinzento e preto e (6) absentismo residual. Ainda considera-se a existências de outro tipo de absentismo – (7) absentismo presencial ou presentismo – em que os indivíduos estão presentes no local de trabalho mas dedicam grande parte do tempo a efectuar actividades que nada têm a ver com o conteúdo do trabalho.

Apesar de existirem várias classificações do absentismo, podemos constatar que existem algumas semelhanças entre elas.

### **1.2.1. Absentismo de curta, média e longa duração**

O absentismo de curta, média ou longa duração, também definido por outros autores como absentismo a curto, médio e longo prazo diz respeito ao período de tempo em que o sujeito se encontra ausente do local de trabalho.

Através de uma avaliação das ausências em períodos de um a três meses, de quatro meses a um ano e acima de um ano, Harrison e Martocchio (1998 citado por Dias, 2005) classificam o absentismo em *curta, média e longa duração*. Para estes autores, as ausências de curto prazo referem-se principalmente a problemas de tomada de decisão. As ausências de médio prazo estão geralmente relacionadas com as atitudes e com o contexto social. Por fim as ausências de longo prazo estão relacionadas com questões da personalidade e com as características demográficas dos trabalhadores.

De acordo com a Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (1997) a incapacidade temporária para trabalhar refere-se ao primeiro período de absentismo, que para a maior parte dos países está limitado às primeiras 52 semanas de incapacidade. Este absentismo temporário é, portanto, dividido em absentismo de curta duração (de 1 a 7 dias), de média duração (de 8 a 42 dias) e de longa duração (mais de 42 dias). A incapacidade prolongada ou permanente refere-se aos acordos posteriores ao primeiro período de absentismo.

Quick e Lapertosa (1982) afirmam que o absentismo pode ser expresso por meio da frequência, gravidade e duração média dos episódios. A frequência refere-se ao número de períodos de afastamentos e o número de empregados incluindo os ausentes. Relativamente à gravidade esta reporta o número de dias perdidos e o número de empregados incluindo os ausentes. A duração média dos episódios alude ao número de dias perdidos e o número de períodos incluindo os ausentes. Através destes indicadores conjuntamente com outras informações tais como diagnóstico médico, número total de dias perdidos, duração dos períodos, estado civil, posição social/classe, ocupação, sexo e idade, pode-se descrever e classificar o fenómeno ao longo do tempo.

### **1.2.2. Absentismo voluntário e involuntário**

Outra classificação possível para o absentismo tem a ver com as ausências voluntárias e involuntárias. Uma vez que a maioria das definições tendem classificar o absentismo em ausências voluntárias ou involuntárias, este tipo de classificação vai ser considerado na presente investigação.

Segundo Cunha et al. (2010) o absentismo ou as ausências voluntárias dependem da vontade do trabalhador e são muitas vezes associadas ao cumprimento de objectivos pessoais. Quanto às ausências involuntárias os autores referem que são aquelas sobre as quais o indivíduo não tem controlo e que surgem como consequência de doenças, acidentes ou outros motivos que podem estar ou não associados a causas profissionais. Deste modo a distinção entre ambas passa pelo facto do absentismo voluntário ser evitável uma vez que é devido à intenção de quem se ausenta e o absentismo involuntário não, uma vez que resulta da acção de elementos estranhos à vontade de quem se ausenta (doenças súbitas, assistência a familiares, doenças imputáveis à actividade profissional, acidentes de trabalho, etc.).



Os autores ainda referem que outra forma de abordar o absentismo tem a ver com a divisão das faltas de trabalho entre justificadas e injustificadas. Os autores Abreu e Simões (2009) referem que o absentismo voluntário acontece quando as pessoas faltam por razões particulares não justificadas e sem suporte legal. Já o absentismo legal é quando as ausências são apoiadas pela legislação, como por exemplo, gravidez, casamento, doação de sangue e serviço militar). A ausência é involuntária, quando há um impedimento que impossibilita o sujeito de estar presente no seu trabalho.

Para Eures (2010) uma das categorias do absentismo é também respeitante à análise das faltas justificadas e/ou involuntárias. As faltas justificadas e/ou involuntárias são aquelas cujo elenco está previsto na lei, tais como doenças naturais ou profissionais, os acidentes de trabalho, as questões de natureza legal, o nojo, a paternidade e todos os tipos de ausência conexos. No que concerne à segunda categoria, esta pode ser designada de absentismo pessoal ou voluntário, justificado ou injustificado, motivado por questões de natureza pessoal, ausências não autorizadas ou conflitos laborais. Chadwick-Jones (1973 citado por Miguez, 1979) também divide o absentismo em dois grandes grupos: as ausências inevitáveis ou involuntárias e as ausências evitáveis ou voluntárias. As ausências inevitáveis ou involuntárias são consideradas como legítimas e justificadas pelas definições de necessidade que lhes estão associadas, podendo os seus determinantes serem externos à organização (ex. obrigações cívicas, doença de um familiar...) ou internos (ex. acidentes de trabalho, greves, doenças de etiologia profissional). As ausências evitáveis ou voluntárias são aquelas que envolvem o exercício de uma opção por parte de quem se ausenta.

Seguindo esta tipologia de absentismo, para Steel (2003 citado por Dias, 2005) o absentismo é considerado involuntário quando é medido em função do tempo total perdido (somatório de dias e horas onde pesam mais as ausências prolongadas como as doenças). O absentismo voluntário é evidenciado pela frequência do comportamento (onde são ressaltadas as ausências repetidas).

### **1.2.3. Absentismo controlável e incontrollável**

McDonald e Shaver (1981 citado por Echer, Moura, Magalhães, Piovesan & 1999) utilizam duas categorias para classificar o absentismo: absentismo controlável e o absentismo incontrollável. No que concerne ao absentismo controlável, este

refere-se a faltas relacionadas com as características do ambiente de trabalho e comportamento do funcionário. O absentismo incontrolável caracteriza-se por faltas derivadas de doença do funcionário ou de seus familiares, acidentes, funerais, audiências jurídicas, tempestades ou outras ocorrências inesperadas.

Como podemos verificar, o absentismo controlável está associado ao absentismo voluntário, uma vez que o indivíduo tem controlo sobre as suas ausências. O absentismo incontrolável está associado ao absentismo involuntário, ou seja, o indivíduo não tem controlo, ocorrem situações inesperadas que o obrigam a se ausentar.

#### **1.2.4. Ausências previstas e não previstas**

Gaidzinsky (1998) refere que os motivos que podem influenciar o índice de absentismo no local de trabalho podem ser divididos em previstos e não previstos. As ausências previstas são aquelas que são permitidas e por direito do funcionário, podendo ser planeadas com antecedência como as férias, folgas e feriados. Para o autor, as ausências não previstas são as que caracterizam o absentismo, pelo seu carácter imprevisível, como as faltas abonadas e injustificadas, licenças médicas, acidentes de trabalho, etc. Bulhões (1986 citado por Porto & Paula, 2010) atribui ao absentismo uma avaliação um pouco diferente, no sentido em que considera todos e quaisquer motivos de ausência ao serviço como comportamento absentista: ausências por motivos de saúde, acidente, licença de maternidade e paternidade, problemas pessoais, compromisso jurídico e estudos. Os únicos motivos que para o autor não são considerados absentismo são as greves, formação dentro da empresa, folga, férias e feriados.

Em concordância com Gaidzinsky (1988), Nascimento (2003) considera que as ausências previstas são aquelas às quais o trabalhador tem direito, ou seja, ausências que podem ser planeadas com antecedência, como por exemplo, as folgas, férias e feriados. As ausências não previstas, tal como o nome indica, são de natureza imprevisível (ex. acidentes de trabalho; licenças médicas; outras licenças protegidas por lei e as faltas injustificadas). O absentismo injustificado acarreta consequências negativas para a organização e, no que concerne ao absentismo justificado (por exemplo, férias, casamentos) já não costuma constituir um problema, visto ser sancionado e aprovado pela organização (Muchinsky, 2004).

Assim, a ausência do local de trabalho parece ser o produto de muitos factores, inclusive de conflitos familiares, insatisfação com o trabalho, abuso de álcool e drogas e personalidade. No entanto os funcionários costumam dar desculpas pela sua ausência, como por exemplo, faltar ao trabalho para cuidar de uma criança doente é mais aceitável do que admitir um comportamento indevido como o uso de drogas. Deste modo e como o autor refere, as justificações que os funcionários apresentam para as suas ausências podem ser bastante inexactas (*idem*).

Assim, segundo os diferentes autores, as ausências previstas são todas aquelas que são programadas e conhecidas pela organização, e as ausências não previstas são todas as ausências de carácter imprevisível para a organização.

#### **1.2.5. Absentismo branco, cinzento e preto**

Allegro e Veerman (1998 citado por Sanders & Nauta, 2004) afirmam que quando se fala sobre o absentismo, várias vezes é feita uma distinção entre absentismo branco, cinzento e preto. No caso do absentismo branco, este refere-se ao facto de o trabalhador se encontrar doente fisicamente. O absentismo classificado como cinzento é quando a doença é psicológica ou psicossomática, enquadrando neste grupo as dores de cabeça ou a fadiga. Nestes casos, o diagnóstico é difícil de se fazer. O absentismo é preto quando alguém que não está doente tem no seu relatório que apresenta doença. Esta variável do absentismo designada de preto é também conhecida como absentismo ilegal.

A maioria dos investigadores concorda com esta classificação e que o absentismo a curto prazo é o mais válido indicador do absentismo preto, sendo controlado pelos trabalhadores. O absentismo preto pode ser visto como um comportamento anti-cooperativo relativamente a outros trabalhadores dentro da equipa (Sanders & Nauta, 2004).

Tendo em conta este tipo de classificação, podemos desde já considerar que o absentismo preto está enquadrado no absentismo voluntário e no absentismo controlável. O absentismo branco já está vinculado ao absentismo involuntário, incontrolável e imprevisível. Relativamente ao absentismo cinzento, se dermos benefício à dúvida dado à sua dificuldade de diagnóstico este tipo de absentismo também irá ser involuntário.

### **1.2.6. Absentismo residual**

Eurest (2010) refere que o absentismo residual é aquele que sempre estará presente, isto é, as pessoas em qualquer momento das suas vidas profissionais deparam-se com a necessidade de se ausentarem do trabalho, seja por questões de ordem pessoal ou familiar, seja por razões de ordem legal.

### **1.2.7. Absentismo presencial ou presentismo**

Ainda se pode considerar como categoria do absentismo o absentismo presencial (Eurest, 2010), ou seja, apesar de uma pessoa estar fisicamente presente no seu local de trabalho, dedica parte deste tempo a desempenhar tarefas que nada têm a ver com o conteúdo funcional do seu posto de trabalho. Nesta categoria incluem-se aquelas pessoas que dedicam parte do seu dia a conversar ao telefone com os familiares e amigos; consulta de páginas *Web*; utilização do email pessoal; consulta e utilização de redes sociais, entre outras actividades mais ou menos imaginativas. Esta forma de absentismo é mais discreta e muito mais difícil e complexa de ser controlada pelas organizações, isto porque se podem confundir conceitos distintos tais como a liberdade individual e/ou falta de ânimo ou simples preguiça para executar as tarefas ligadas à função para o qual o colaborador é de facto remunerado.

O absentismo presencial também é definido por outros autores de presentismo (Primo et al., 2007). O presentismo é um fenómeno que se contrapõe ao absentismo: a presença do trabalhador, ainda que doente, no seu local de trabalho. Segundo os autores, o presentismo pode ser entendido como resultado de novas relações de trabalho, caracterizadas pelas altas taxas de desemprego, reestruturação nos sectores públicos e privados, diminuição no tamanho da organização, redução no número de empregados, aumento do número de pessoas com contratos temporários e redução dos benefícios na empresa e entidades governamentais. Cunha et al. (2010) também referem que o presentismo é habitualmente definido na literatura como o oposto do absentismo. Contudo os autores consideram esta definição errónea uma vez que o contrário de faltar ao trabalho consiste em comparecer ao mesmo, o que qualificaria todo o trabalhador não ausente como presentista – o que não corresponde à realidade. Os autores

consideram que o presentismo diz respeito aos comportamentos que o funcionário manifesta durante o período normal de trabalho, ou seja, comportamentos que se destinam a expressar ou aparentar a ideia, intenção ou vontade de que o presentista está em regime de laboração idêntico ao dos restantes trabalhadores, quando na realidade o seu nível de produtividade é inferior.

Chiavenato (1998) refere que ter funcionários nem sempre significa que estão a trabalhar em todos os momentos do horário de trabalho. As ausências dos trabalhadores ao trabalho provocam determinadas distorções quando se refere ao volume e a disponibilidade da força de trabalho. O oposto de absentismo é a presença, apesar de muitas vezes os indivíduos estarem presentes no local de trabalho mas despendem o tempo a realizar tarefas que nada têm a ver com as funções que exercem.

Em jeito de síntese, no quadro 1 apresenta-se uma síntese das classificações acima apresentadas. Tal como se pode observar a abordagem desta temática é tão complexa que se reflecte na sua classificação.

**Quadro 1:** Resumo das classificações do absentismo

| Classificação do absentismo                             | Definição   | Exemplo de situação  |
|---|---|--|
| (1) Absentismo voluntário e (2) Absentismo involuntário | <p>(1) Ausências controláveis pelo sujeito; dependem da sua vontade; associadas ao cumprimento de objectivos pessoais.</p> <p>(2) Ausências incontroláveis e inesperadas; dado o seu carácter imprevisível obrigam o indivíduo a ausentar-se do trabalho.</p> | <p>(1) Compromissos familiares; actividades de lazer; conflitos laborais.</p> <p>(2) Doenças do próprio ou de familiares; acidentes de trabalho; obrigações cívicas.</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| (3) Absentismo controlável e (4) absentismo incontrolável             | (3) Ausências cujo indivíduo tem controlo.<br>(4) Ausências cujo indivíduo não tem controlo.   | (3) Relacionadas com características do ambiente de trabalho e com o comportamento do trabalhador<br>(4) Relacionadas com doenças; assistência à família; funerais. |
| (5) Ausências previstas e (6) Ausências não previstas                 | (5) Ausências permitidas e por direito do funcionário; conhecidas e programadas pela organização.<br>(6) Ausências de carácter imprevisível, que impedem o funcionário de ir trabalhar.                      | (5) Férias, folgas<br>(6) Faltas injustificadas; problemas pessoais; licenças médicas; acidentes de trabalho;   |
| (7) Absentismo branco; (8) absentismo cinzento e (9) absentismo preto | (7) O funcionário encontra-se doente fisicamente.<br>(8) O funcionário tem uma doença psicológica ou psicossomática.<br>(9) O funcionário refere ausentar-se por estar doente quando na realidade não o está | (7) Febre alta; gripe<br>(8) Dor de cabeça; fadiga<br>(9) Absentismo ilegal   |
| (10) Absentismo de curta; (11) média; (12) longa duração              | (10) Ausência de 1 a 7 dias<br>(11) Ausência de 8 a 42 dias<br>(12) Ausência por mais de 42 dias   | (10) Problemas de tomada de decisão;<br>(11) Atitudes e contexto social;<br>(12) Personalidade e características demográficas                                       |

---

|                                  |  |  |
|----------------------------------|--|--|
| (13)<br>Absentismo<br>residual   | (13) Todas as pessoas em qualquer altura da vida ausentam-se do trabalho   | (13) Doença; obrigações cívicas; cuidar dos filhos; etc.   |
| (14)<br>Absentismo<br>presencial | (14) As pessoas estão fisicamente presentes no local de trabalho mas dedicam parte do tempo a desempenhar tarefas que nada têm a ver com o conteúdo funcional do seu posto de trabalho | (14) Conversar ao telemóvel; jogar computador; consultar páginas <i>Web</i> ; utilização do email pessoal... |

---

## Capítulo II – Factores predisponentes ao absentismo

### 2.1. Predisposição ao absentismo

As causas do absentismo são muito diversificadas, levando a que estudos e análise dos valores reais, identificação do tipo, grandeza e repercussão na produtividade sejam de fundamental importância para que estratégias dos Recursos Humanos (RH) sejam traçadas e executadas de forma mais eficaz no combate ao absentismo (Chiavenato, 1998).

O autor menciona que as causas e consequências das ausências foram intensamente estudadas através de pesquisas que mostram que o absentismo resulta da falta de capacidade profissional das pessoas e da motivação para o trabalho, além de outros factores internos e externos ao trabalho. O comportamento de assiduidade ao trabalho pode ser reduzido por barreiras à presença, tais como doenças, acidentes, responsabilidades familiares e particularidades como os problemas de transporte para o local de trabalho. A motivação para a assiduidade pode ser afectada pelas práticas organizacionais (como recompensas à assiduidade e punições ao absentismo), pela cultura de ausência (quando as faltas e atrasos são considerados aceitáveis ou inaceitáveis) e atitudes, valores, objectivos dos trabalhadores. De acordo com o autor, os motivos que mais predispõem ao absentismo são as patologias confirmadas e não confirmadas, o atraso inconsciente por determinada razão, a ausência por motivos pessoais, obstáculos e factores financeiros, circunstância crítica de deslocação, pouca vontade de prestar serviço, gerência ineficaz e determinadas normas das instituições (*idem*).

Os factores que aumentam o índice de absentismo, como já referido, são imensos podendo ser desencadeados por problemas organizacionais internos, assim como a desvalorização profissional, falta de profissionais habilitados, sobrecarga de trabalho e baixos salários. Contudo, os factores externos à organização também têm o seu contributo para o absentismo, tal como os problemas familiares e o estado de espírito dos próprios profissionais (Porto & Paula, 2010). Dada a quantidade infinita de factores que poderão estar na origem do absentismo alguns autores procuraram criar categorias para agrupar estes factores.

Meira (1982) atribuiu uma classificação aos factores que predispõem os trabalhadores ao absentismo:

- (1) Factores de ordem natural – condições climáticas ou meteorológicas;



- (2) Factores socioeconómicos – sexo, idade, estado civil, categoria profissional, tempo de serviço, condições de trabalho e nível salarial;
- (3) Factores inerentes à própria organização – políticas de pessoal, supervisão, chefias e benefícios implantados nas áreas de assistência médica, alimentação e transporte.

Nos estudos realizados por Tylczak (1993) os factores considerados predisponentes ao absentismo estão relacionados com causas específicas dos trabalhadores tais como a idade e o sexo do trabalhador; com o estado emocional e psicológico; com a situação financeira e com a especificidade do serviço e da organização. Tendo em consideração as categorias criadas por estes dois autores, procurámos agrupá-los do seguinte modo, de acordo com os factores predisponentes ao absentismo:

- Absentismo e causas específicas dos sujeitos;
- Absentismo e Doença – Estados Físicos, Psicológicos
- Absentismo, organização e condições de trabalho;

## **2.2. Absentismo e causas específicas dos sujeitos**

Como já referimos, Tylczak (1993) salienta que os factores predisponentes ao absentismo estão associados a causas específicas dos sujeitos. O autor menciona que estas causas podem estar relacionadas com as responsabilidades e o tipo de atribuições do sujeito. Também inclui aspectos como a idade, situação económica, estado de saúde (incluindo a toxicodependência e o abuso de álcool), as responsabilidades familiares (papel e funções que desempenha na família, actividades familiares, doenças de parentes, não ter quem cuide dos filhos, cuidar da casa...), desejo de estar com amigos, desejo de ter tempos – livres, *hobbies*, negócios pessoais ou um segundo emprego (*idem*). Alguns destes factores associados às causas específicas dos sujeitos apresentados por Tylczak (1993) irão ser agrupados numa outra categoria. Deste modo serão considerados aspectos como o género, idade, responsabilidades familiares e personalidade como causas específicas dos sujeitos associados ao absentismo dos trabalhadores.

Existem várias investigações que referem o género, idade, responsabilidades familiares, tempo de serviço e personalidade como sendo causas associadas aos trabalhadores e que os levam ao absentismo (McDonald & Shaver, 1981 citado por

Lima, 2009; Andrade, Souza, Simões & Andrade, 2008; Patton & Jonhs, 2007; Reis, Rocca, Silveira, Bonilla, Giné & Martin, 2003; Vahtera, Kivimaki & Pentti, 2001).

Algumas investigações sobre o absentismo com enfoque no género demonstram que a mulher é, em geral, o grupo mais susceptível a ausências no local de trabalho, comparativamente com o homem (Reis et al., 2003; Jonhs & Nicholson, 1982). Existem factores de grande importância que podem ser identificados na acção laboral da mulher (Gomes, 1986 citado por Martins, Garbin, Sundefield & Garbin, 2005). Deste modo as ausências no sexo feminino, devido às peculiaridades do trabalho, podem ser agrupadas nas seguintes categorias:

Sociais: a mulher tradicionalmente é esposa e mãe, estando as suas tarefas profissionais sobrepostas a muitas ocupações domésticas.

Físicas: as suas características anatómicas, biológicas, fisiológicas e psicológicas influenciam o seu trabalho, levando-a a riscos devido a essas diferenças que não são consideradas.

Relativamente às causas físicas Pelloso (1979 citado por Steagall-Gomes & Mendes, 1995) refere que os problemas de saúde também são um aspecto em que se verificam variações entre homens e mulheres. As mulheres estão mais sujeitas que os homens a pequenas moléstias como resfriados, nevralgias, etc. A dismenorreia é um problema bastante frequente que também condiciona o aumento de faltas no trabalho. Quanto às causas sociais, a maioria das investigações tem revelado que as mulheres têm uma maior taxa de absentismo, o que poderá ser explicado pelos duplos encargos: a doméstica, a profissional e a ocupacional.

Jonhs e Nicholson (1982) referem que uma das razões que explica o facto da mulher ser mais absentista que o homem tem a ver com o facto de ser mais aceitável que o seja, devido aos duplos papéis associados à mulher, tais como o de profissional, o de mãe e o de dona de casa. O absentismo nas mulheres é devido ao grande número de atribuições que a mulher passou a assumir quando se dedicou ao trabalho fora de casa. Deste modo, a mulher passou a assumir as responsabilidades inerentes ao próprio trabalho e também a responsabilidade da sua casa e da sua família (Nogueira & Azevedo, 1982 citado por Martins et al., 2005). As mulheres que trabalham fora de casa enfrentam uma dupla jornada, chegando ao serviço cansadas devido ao que já fizeram antes de sair de casa. Também é comum que a mulher durante a sua jornada de trabalho esteja preocupada com os problemas que aconteceram ou que poderão estar a acontecer em casa, e, quando chegam a casa,

também terão dificuldade em abstrair-se dos problemas profissionais que a esperam no dia seguinte (Gomes, 1986 citado por Martins et al. 2005).

A dupla jornada de trabalho, a recente inserção da mulher no mercado de trabalho, a profissão que ela acaba por escolher explicam em parte a situação de desigualdade em que se encontra a categoria feminina, razões pelos quais as mulheres se ressentem primeiro e mais intensamente que os homens, pois já chegam ao serviço cansadas pela fadiga residual e pelo que já fizeram antes de sair de casa (Machado, 1989 citado por Steagall-Gomes & Mendes, 1995). Esta situação pode ainda ser agravada pela deslocação ao local de trabalho, principalmente nas grandes cidades, onde nalguns casos esse trajecto é tão cansativo quanto as outras jornadas referidas. Segundo os autores, actualmente a actividade doméstica é uma função complexa e desgastante, nalguns casos pela falta de elementos básicos de apoio à família como creches, acesso à habitação a baixo custo, facilidade nos transportes, salários compatíveis com o custo de vida e facilidade em beneficiar da ajuda de uma empregada doméstica.

No entanto, as ausências das mulheres parecem estar muitas vezes justificadas por factores referentes ao cuidado prestado aos filhos e a participação em actividades relacionadas com os filhos e escola, bem como tarefas domésticas que envolvem a favor destes (Patton & Jonhs, 2007). Os autores realizaram um estudo qualitativo sobre o absentismo das mulheres, através da análise de conteúdo de 167 artigos de jornais. A maior parte dos jornais focam as responsabilidades domésticas e familiares e os restantes focam problemas mais específicos das mulheres tais como os maus tratos e os problemas de saúde específicos do género. Em termos de conteúdo, uma avaliação global dos jornais sugere que a mulher é mais absentista que o homem, sendo que o foco da mulher é visto como sendo um grupo demográfico distinto e com problemas específicos. As mulheres trabalhadoras fabris ou aquelas que não especificaram o tipo de trabalho ou emprego foram caracterizadas nos artigos como estando fortemente associadas ao absentismo por razões domésticas.

As associações entre o género e as responsabilidades domésticas foram as mais detectadas no estudo de Patton e Jonhs (2007). Também houve a indicação de que as mulheres foram menos absentistas que os homens por razões de conflitos no trabalho, razões económicas, lazer ou desvios (álcool e drogas). As ausências do sexo feminino também estão mais associadas a prejuízos de negócios (resultados esperados) do que os homens. Em termos de consequências para os absentistas, os homens sofrem mais represálias que as mulheres.

Apesar das evidências demonstrarem que a ocorrência do absentismo é maior entre o sexo feminino, quando se fala em ausências do sexo masculino no local de trabalho, este é mais frequente em profissionais jovens do que nos profissionais com mais idade (Reis et al., 2003). Os mesmos autores salientam que o absentismo de curta duração é maior no sexo masculino. Estes profissionais ausentam-se por períodos que vão até sete dias. Contudo, quando as ausências são superiores a um período de sete dias, os autores referem que o índice de absentismo é maior nas mulheres do que nos homens.

No que respeita às responsabilidades familiares há muito a ideia de que as taxas de ausência das mulheres são explicadas pelo facto de estas carregarem o peso das responsabilidades familiares e dos cuidados prestados aos filhos. No entanto alguns estudos parecem não suportar a ideia de que as responsabilidades familiares conduzam a um absentismo elevado. Investigações com foco no absentismo em função do género e sobre a família não encontraram interacção entre o número de filhos e a predisposição a ausências ao trabalho (Erikson, Nichols & Ritter, 2000; VandenHeuvel & Wooden, 1995; Scott & McClellan, 1990). Outros estudos comprovaram que mulheres com mais filhos apresentam uma taxa de absentismo mais baixo (Bratberg, Dalh & Risa, 2002; Zaccaro, Craig, & Quinn, 1991). Provavelmente estas famílias terão uma boa base de apoio que liberta a mulher enquanto mãe para o exercício de funções fora de casa.

Mastekaasa (2000) estudou as ausências associadas ao género, ao exercício de funções parentais, estado civil e verificou que mulheres e homens com filhos e que eram ou tinham sido casados exibiam padrões similares de ausências. Também verificou que filhos adicionais não conduziam a ausências elevadas. Relativamente às mães solteiras o autor ainda verificou que as ausências não são geralmente mais elevadas do que as ausências dos homens, sendo que o mesmo foi verificado em relação a mulheres casadas/divorciadas com filhos. Contudo, mulheres solteiras e com mais de um filho exibem maior número de ausências.

Barnett e Hyde (2001) reviram numerosos estudos que demonstram que mulheres que realizam múltiplos papéis apresentam menos stress, menos depressão, melhor saúde, e relacionamentos mais fortes. Também, os mesmos autores sugerem que a combinação entre os cuidados a terem com os filhos e a vida profissional oferecem vários benefícios para as mulheres tais como melhores apoios sociais e um melhor crescimento pessoal.

Relativamente à idade investigações demonstram que há uma relação entre a faixa etária e o nível de absentismo (Martins et al., 2005; Vahtera et al., 2001; Brenner & Ahern, 2000). Existem evidências de que idades mais avançadas estão associadas ao aumento da taxa de absentismo devido a licenças por doença (Vahtera et al., 2001; Brenner & Ahern, 2000). Relativamente ao serviço público e privado Martins et al. (2005) comprovou que a faixa etária entre 30 a 39 anos é a que mais falta ao serviço público e que, a faixa dos 20 aos 29 anos é a que representa maior nível de faltas no serviço privado. Quanto às ausências específicas do género feminino, um estudo revelou que a duração das faltas parece ser menor em trabalhadoras com idade mais avançada, devido à menor necessidade de cuidar dos filhos e da casa (Forssman, 1956 citado por Martins, 2005).

Na investigação levada a cabo por Andrade et al. (2008) foi evidenciada a existência de relação significativa entre o tempo de serviço e o número de dias ausentes, sendo verificada para aqueles que têm entre 16 a 20 anos de vínculo. O autor ainda refere que as ausências podem ser influenciadas pelo factor idade, apesar de não ter avaliado este aspecto na sua investigação.

Outra causa associada às causas específicas dos trabalhadores e que pode promover o absentismo é a personalidade. McDonald e Shaver (1981 citado por Lima, 2009) referem que as causas da personalidade têm a ver com os comportamentos do trabalhador que podem desencadear o absentismo, nomeadamente:

- Funcionários que criam conflitos entre os membros de um grupo;
- Funcionários com personalidades mais propensas a faltar, tais como, os hipocondríacos e pessoas imaturas.
- Funcionários com problemas pessoais relacionados com o uso de drogas e álcool.

Os problemas associados ao abuso álcool, apesar de serem considerados causas da personalidade que afectam a assiduidade do trabalhador no local de trabalho, vão ser integrados numa outra categoria do absentismo relacionada com a doença.

### **2.3. Absentismo e Doença – Estados emocionais e psicológicos**

As ausências ao trabalho motivadas por episódios de doença são um tema de particular interesse na esfera do emprego público, dada a percepção da existência de

um grande volume de licenças médicas e de dias não trabalhados nesse grupo de trabalhadores. Muitas condições adversas do trabalho podem pôr em risco a saúde dos trabalhadores que trabalham nestes ambientes, favorecendo o absentismo (Godoy, 2001). É por este motivo que se torna fundamental o conhecimento dos motivos da falta do funcionário ao trabalho, principalmente os relacionados com a saúde, uma vez que permite organizar um conjunto de medidas preventivas para a saúde do funcionário, no sentido de diminuir os gastos da organização e aumentar a produção e a satisfação dos funcionários (*idem*).

Num estudo sobre licenças médicas, levado a efeito por Sala, Carro, Correa e Seixas (2009) os investigadores concluíram, segundo a distribuição de licenças médicas e o número de dias de afastamento de acordo com género do trabalhador, que embora as mulheres apresentem maior número de episódios de licença médica, as médias de dias de licença são razoavelmente maiores entre os homens. Os resultados demonstraram que os homens tendem a tirar licenças de maior duração com mais frequência, independentemente da idade, do local de trabalho ou do grupo de função exercida. Os autores justificam este acontecimento pelo facto dos homens se afastarem do trabalho por doenças de maior gravidade.

Relativamente à saúde do trabalhador, têm sido estudados os efeitos negativos do *stress* ocupacional na saúde física e mental, na satisfação profissional, na produtividade, no rendimento dos indivíduos e das organizações em geral. Segundo Lima (2009) o padrão de comportamento comum à cultura ocidental capitalista contribui para o aumento de stress nos indivíduos e diminuição da qualidade de vida. Os sintomas resultantes deste tipo de comportamento podem incluir a tensão muscular, irritação, agressividade, impaciência, ritmo cardíaco acelerado, alimentação inadequada, etc. Deste modo, o stress no trabalho, para além de promover más condições de saúde pode ainda provocar outros problemas como a rotatividade, absentismo e baixo envolvimento com a organização. O aumento de *stress* profissional deve-se, entre outros, aos novos mecanismos organizacionais e de gestão introduzidos nos processos de trabalho responsáveis pela intensificação do ritmo e aumento das condições de trabalho motivadoras de stress. Isto verifica-se pelo aumento da carga de trabalho, de responsabilidades acrescidas e da ausência de equilíbrio entre trabalho e vida pessoal (*idem*).

Alguns autores têm vindo a considerar, não só a associação entre o stress ocupacional e problemas de saúde mental e física mas também, o absentismo que em certa medida é determinado por este factor.

Uma investigação levada a cabo por Gomes, Melo e Cruz (1997) demonstrou que factores como as causas intrínsecas do trabalho, o papel da chefia, as relações interpessoais, a carreira e realização, o clima e estrutura organizacional, a interferência casa - trabalho e vice-versa, ou seja, estas fontes de pressão no trabalho estão significativamente relacionadas com o número de faltas ou ausências ao trabalho durante um dia inteiro. Além disso, de acordo com o autor, quase todas as fontes de pressão e o *stress* no trabalho estão significativamente associadas ao número total de horas de ausência ao trabalho. As análises efectuadas são portanto uma evidência da existência de uma relação significativa entre o stress ocupacional e o absentismo. Assim, quanto maior é o stress ocupacional experienciado pelos trabalhadores maior parece ser o absentismo, nomeadamente sob a forma de faltas ou ausências durante um dia inteiro, mas também em termos do número total de horas de ausência. Também, quanto maiores são os níveis de stress ocupacional experienciados pelos trabalhadores, maior é a ocorrência de problemas, não só a nível da saúde mental mas também ao nível da saúde física.

O absentismo também é geralmente considerado como uma importante consequência do *Burnout* a nível organizacional. O síndrome de *Burnout* é um fenómeno psicossocial que surge como uma resposta crónica aos stressores interpessoais ocorridos na situação de trabalho, sendo constituída por três dimensões relacionadas, mas independentes: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal (Maslach, Schaufelli & Leiter, 2001). A exaustão emocional é caracterizada pela falta ou carência de energia ou entusiasmo e por sentimento de esgotamento de recursos. A despersonalização faz com que o profissional passe a tratar os clientes, colegas e a organização de forma distante e interpessoal. Quanto à baixa realização profissional caracteriza-se por uma tendência de o trabalhador se auto avaliar de forma negativa, demonstrando infelicidade e insatisfação com o seu desenvolvimento profissional (*idem*).

Quanto às consequências, vários estudos demonstraram resultados indesejados provenientes do *Burnout*, tais como o desempenho reduzido e o absentismo. Foi verificado que o aumento do *Burnout* prevê o aumento de licenças por doença e que a queda deste síndrome prevê a diminuição de ausências por doença (Borritz, 2006). Contudo, a exaustão emocional, a despersonalização e a eficácia reduzida explicam, em média, não mais de 2% da variância do absentismo (Lawson & O'Brien, 1994 citado por Bakker, Demerouti, Boer & Schaufeli, 2003; Prince & Spence, 1994 citado por Bakker et al., 2001). Investigações levadas a cabo por Schaufeli e



Enzmann (1994 citado por Bakker et al., 2001) chegaram à conclusão de que apesar de haver a suposição de que o *Burnout* causa absentismo, o efeito é bastante pequeno e está mais relacionado com a exaustão emocional. No entanto, um outro estudo sobre o absentismo demonstrou que o *stress* no trabalho é apenas uma das muitas variáveis contáveis para o comportamento de ausência do trabalhador, não se devendo esperar que o *stress* no trabalho e o absentismo sejam variáveis fortemente correlacionadas (Nicholson, 1993).

O *stress* financeiro também pode ter influência sobre o absentismo. O *stress* financeiro é uma importante fonte de sofrimento na vida das pessoas porque muitas actividades fundamentais da vida diária e oportunidades de sucesso estão intimamente ligados aos níveis actuais de recursos financeiros pessoais (Pierce, Frone, Russell & Cooper, 1996 citado por Kim & Graman, 2003).

Joo e Garman (1998) verificaram que altos níveis de bem-estar financeiro estavam associados a menores níveis de absentismo. Os trabalhadores financeiramente mais stressados parecem apresentar maiores níveis de ausências (Kim & Graman, 2003). A associação significativa entre o *stress* financeiro e o absentismo permanece quando controlada pela idade, género, rendimento familiar, educação, comprometimento organizacional e saúde. Este estudo levado a cabo por Kim e Graman (2003) permitiu verificar algumas evidências de que o *stress* financeiro provoca consequências na vida profissional, pois os trabalhadores com altos níveis deste tipo de *stress* estão menos comprometidos com a organização, verificando-se mais ausências no local de trabalho. Deste modo, os resultados sugerem que o *stress* financeiro tem um peso maior sobre o absentismo.

A perturbação do sono, derivada da morte ou doença de um familiar podem ser um preditor do absentismo. Um estudo sobre funcionários públicos efectuado por Vahtera, Pentti, Helenius e Kivimaki (2006) demonstrou que a morte ou doença de um familiar está associada a um maior aumento de problemas de saúde e de recuperação atrasada, para ambos os géneros. Graves doenças na família podem conduzir a *stress* na pessoa prestadora de cuidados. Esta situação pode ser um potencial factor para o aparecimento de perturbações do sono e consequentemente o pedido de licenças por doença.

Segundo Marchand et al. (2010), para além das doenças psicológicas, muitas ausências podem ser desencadeadas por doenças osteomusculares relacionadas com o trabalho (DORT) ou por lesões do esforço repetitivo (LER). As DORT e LER são doenças ocupacionais responsáveis por um grande número de afastamentos dos



trabalhadores de suas actividades profissionais. Elas podem gerar incapacidades, dor e sofrimento, bem como, desarticulação das actividades a serem produzidas e como consequência podem causar a diminuição da produtividade e gastos com a saúde. Deste modo, a DORT e a LER tornam-se o maior motivo do absentismo, licenças médicas, aposentações precoce, indemnizações e redução da produtividade.

Outro distúrbio relacionado com a saúde do trabalhador e que pode ser um preditor do absentismo é o alcoolismo. O alcoolismo é um problema presente no meio laboral e atinge todos os estratos sociais, cargos, funções, géneros e idades. Segundo Lucas (2009) o alcoolismo coloca em risco a integridade física e mental dos trabalhadores, tanto do indivíduo com problemas desta ordem como dos sujeitos que o rodeiam. Esta perturbação pode manifestar-se sob diversas formas: desde o absentismo, passando por um ambiente de trabalho desagradável, conflitos entre os funcionários, podendo até manifestar-se em erros de cálculo e decisão que se podem traduzir em consequências negativas para a organização.

Vahtera, Poikolainen, Kivimaki e Pentti (2002) encontraram evidências de que há relação entre o consumo de álcool e as licenças médicas por doenças, tanto para homens como para mulheres. No entanto, ainda parece pouco claro que o consumo de álcool se relacione com o absentismo dos funcionários, uma vez que a quantidade de álcool consumida ou a frequência com que é consumido pelos funcionários num determinado período de tempo não é a medida mais significativa para prever se o consumo de álcool se relaciona com o absentismo (Bacharach, Bamberger & Biron, 2010). Até porque o alcoolismo pode apenas ser conhecido após 10 a 15 anos da instalação do funcionário na organização e o abuso de álcool e drogas provoca altas taxas de absentismo e em especial este acontecimento sucede-se às segundas-feiras (Gameiro, 1981 citado por Lucas, 2009). Deste modo, para se verificar se o consumo de álcool tem influência no absentismo Bacharach et al. (2010) referem que se deve ter em conta a frequência dos episódios de consumo excessivo (5 ou mais bebidas por dia) porque acreditam que esta medida é mais eficaz para predizer se o consumo de álcool interfere no absentismo dos funcionários. A investigação levada a cabo por estes investigadores veio a confirmar a sua hipótese, ou seja, a frequência dos episódios de consumo excessivo foi um melhor preditor do absentismo do que simplesmente a quantidade de álcool consumida num determinado período de tempo.

Deste modo, podemos verificar que as doenças têm um grande impacto sobre o absentismo. A infinidade de doenças que podem facilitar a ausência ao local trabalho são inúmeras, podendo ser de natureza física ou psicológica, internas ou externas há

organização. As de ordem psicológica são as mais difíceis de detectar e são as que trazem grandes transtornos à organização. Por este motivo as organizações do trabalho devem estar atentas aos trabalhadores no que concerne às doenças psicológicas, na medida em que muitos destes problemas de saúde podem ser desencadeados por problemas relacionados com o trabalho, que afectam a motivação e satisfação, que consequentemente afectam o desempenho e facilitam o absentismo.

#### **2.4. Absentismo, organização e condições de trabalho**

As ausências dos funcionários parecem ter ligação directa à entidade empregadora. Tylczak (1993) refere algumas especificidades do serviço e da organização que podem ser causas possíveis do absentismo, tais como: os contratos de trabalho, a situação laboral, as responsabilidades, o desejo de afastamento dos colegas, o desejo de ser libertado da supervisão, a disciplina, a sindicalização ou não, a força sindical, a quebra de produção, o controlo disciplinar, o controlo da assiduidade, o envolvimento no serviço, o comprometimento da entidade patronal, o programa de incentivos, a dimensão da equipa de trabalho, a diversidade do serviço, a autonomia do serviço, a significância da tarefa, a participação dos trabalhadores na decisão, a justiça distributiva, a equidade salarial, o estilo de liderança, a atitude de supervisão relativamente ao absentismo, a especialização do serviço, a comunicação, a remuneração das ausências por doença, o subsídio de férias, a dimensão da organização e o tipo de organização (produção ou serviços). Ainda associado às condições de trabalho, Lima (2009) refere que o estilo de liderança e controlo, a repetitividade das tarefas, o ambiente de trabalho e a falta de integração dos funcionários podem levar à desmotivação dos trabalhadores ao que pode provocar falta de assiduidade no trabalho.

Dado a especificidade de factores relacionados com a organização e com as condições de trabalho que podem contribuir para o comportamento absentista dos trabalhadores, McDonald e Shaver (1981 citado por Lima, 2009) agrupam em dois os tipos de causas que parecem estar relacionadas com a organização, nomeadamente as causas intrínsecas e causas extrínsecas. Os autores referem que as causas **intrínsecas** à organização estão relacionadas com a natureza das condições de trabalho e se reflectem na satisfação do trabalhador: (1) o trabalho em si; (2) a supervisão ineficiente; (3) falta de controlo e (4) sobrecarga de trabalho e exaustão

física. As causas **extrínsecas** são aquelas que estão principalmente relacionadas com as políticas de pessoal da organização. Estas políticas de pessoal abarcam: (1) política de pessoas condescendentes com as faltas; (2) política de pessoal liberal em fornecer licenças de saúde; (3) falta de canais de comunicação com a administração; (4) falta de selecção, formação e orientação adequados; (5) falta de perspicácia de alocar funcionários em sectores apropriados; (6) baixos salários e precárias condições de trabalho.

Muitos autores acreditam que a etiologia do absentismo tem muito a ver com as condições de trabalho encontradas nas organizações. Questões como o salário, os incentivos, o relacionamento interpessoal, clima organizacional, liderança, comprometimento com o serviço, os contratos de trabalho, os regimes de protecção de emprego, a motivação e satisfação com o trabalho são factores relacionados com a organização que parecem ter influência na assiduidade do trabalhador.

O salário é uma causa extrínseca do absentismo e que está relacionada com as políticas de pessoal da organização, entre elas os baixos salários (McDonald & Shaver, 1981 citado por Lima, 2009). Os baixos salários e a falta de condições financeiras podem levar ao chamado *stress* financeiro, uma vez que muitas actividades fundamentais da vida diária estão ligadas aos recursos financeiros (Nicholson, 1993).

Chiavenato (1998) refere que a política salarial abarca um conjunto de regras e procedimentos que visam manter ou instituir sistemas de salários equitativos em relação aos salários dos outros cargos da própria organização e também em relação aos mesmos cargos de outras empresas que actuam no mercado de trabalho. Essas regras de política salarial servem para evitar injustiças relativas aos níveis salariais. Contudo elevadas dispersões salariais podem ser perniciosas para o desempenho organizacional e individual, uma vez que as pessoas que se encontram na base da hierarquia remuneratória podem colocar a seguinte questão: “porque é que me hei-de empenhar ... se os resultados do meu esforço são canalizados para outros?” (Cunha, Rego, Cunha & Cardoso, 2007, p. 285). Os autores ainda salientam que à luz da teoria da equidade pode presumir-se que as pessoas reduzem os seus contributos de desempenho porque percebem que elevados desníveis salariais são desmerecidos, em alguns casos a percepção de injustiça poderá levar ao abandono da organização.

Segundo Scoppa (2009) uma alternativa seria o incentivo aos trabalhadores, a fim de evitarem fugas ao trabalho, através do aumento condicionado do salário ou

promoções pelo desempenho actual (avaliados subjectivamente por superiores hierárquicos). No entanto o autor refere que é esperado que este mecanismo de incentivos não funcione correctamente para funcionários do sector público, em que tendem a prevalecer os sistemas de compensação burocráticos (com base em qualificações e antiguidade). Estes constituem factores adicionais que contribuem para uma maior incidência de faltas entre trabalhadores do sector público e das grandes empresas. Também é esperado que o sistema de incentivos funcione de melhor forma nas fases iniciais de relacionamento com o trabalho, em que os trabalhadores têm um maior interesse em sinalizar as suas capacidades enquanto, este aspecto torna-se menos eficaz para os trabalhadores que já se encontram há mais anos na organização, em que a incerteza respeitante às suas capacidades desapareceu (*idem*).

Outro factor que tem influência na presença ou ausência de um indivíduo no seu local de trabalho são as relações interpessoais. Segundo Johns (1996) o relacionamento entre colegas de trabalho, nomeadamente as normas de grupo, têm um forte impacto a nível da presença do trabalhador no local de trabalho. Um estudo efectuado por Andrade, Pereira e Ckagnazaroff (2007) verificou que os principais motivos que levam aos funcionários a se ausentarem ou a pedirem demissão são os mesmos que os levam a permanecer, porém, com intensidades diferentes. Os autores referem que um ambiente no qual o relacionamento entre colegas e chefias não é positivo torna-se o mais importante factor na decisão de abandonar o serviço. Os relacionamentos interpessoais no local de trabalho parecem estar associados ao clima organizacional, ao estilo de liderança e em casos extremos ao assédio moral no trabalho. Este acontece quando um trabalhador está sujeito a actos susceptíveis de sacrificar, humilhar e ameaçar ou diminuir a sua auto-estima. Os actos exercidos pelo assediador provocam riscos para a saúde física e mental e, em casos extremos a perda do posto de trabalho do assediado. Normalmente os comportamentos do assediador devem-se a um abuso ou uso indevido de poder e decorrem dentro das organizações (Silva, 2007).

O clima organizacional é um conceito relativo às percepções partilhadas num dado momento entre os trabalhadores de uma organização, indicando influências do ambiente interno de trabalho sobre o comportamento dos trabalhadores (Dias, 2005). Tylczak (1993) refere que um dos factores organizacionais mais importantes é o clima organizacional, evidenciando que um bom clima organizacional é a solução para uma reduzida taxa de absentismo.

A liderança aparece como um importante factor que pode afectar os processos de equipa e os seus resultados (Kozlowsky & Ilgen, 2006). É essencial referir que liderar implica a existência de um indivíduo que tenha capacidade de influenciar um grupo de indivíduos (Ferreira et al., 2001). Contudo, são poucos os estudos que investigam a relação ou impacto do estilo de liderança no comportamento de ausência dos trabalhadores. A investigação levada a cabo por Mellor, Andrade e Gelade (2009) indicou que o estilo de liderança de apoio leva a níveis mais baixos de ausência do trabalhador. Estes investigadores verificaram que o estilo de liderança transformacional tem um efeito positivo sobre a ausência dos trabalhadores. Este facto justifica-se porque o líder transformacional é o suporte das necessidades dos funcionários e também é aquele que consegue dar um exemplo pessoal, para estimular, desenvolver e inspirar os funcionários.

Os autores referem assim a importância do estilo de liderança no clima organizacional e na diminuição do absentismo. Com vista à clarificação da importância do papel do líder na diminuição do absentismo, os autores mencionam que existem momentos em que uma pessoa está doente ou temporariamente indisponível devido a um acontecimento importante na sua vida, como por exemplo o luto, e que apesar de um líder não conseguir ter controlo sobre a ocorrência do acontecimento ou doença pode ter algum efeito na ausência. Com isto os autores pretendem dizer que o estilo do líder pode ter algum impacto, provavelmente pequeno, sobre a duração da ausência e esse estilo pode afectar a rapidez com que a pessoa se sente pronta e disposta a regressar ao trabalho. No entanto existem factores que podem afectar directamente os líderes, o que por sua vez pode afectar as ausências dos funcionários. O comportamento de um líder pode ser desenvolvido no sentido de aprimorar o espírito de equipa, um ambiente de trabalho seguro ou outras características desejáveis, e por sua vez, esses recursos podem influenciar outras variáveis (incluindo conflitos trabalho - família e questões de saúde) que levam à ausência (*idem*).

O compromisso dos trabalhadores para com o local de trabalho também pode ser um determinante do absentismo (Robbins, 2003; Cohen & Lowenberg, 1990; Blau & Boal, 1987). O comprometimento é um estado psicológico que caracteriza o relacionamento do trabalhador com outros aspectos do seu mundo de trabalho e que tem implicações nas decisões relativas aos cursos de acção específicos em relação a cada alvo ou foco (Bastos, 1994). O autor articula três dimensões básicas do comprometimento: (a) desejo de permanecer, de continuar, sentimento de orgulho por

pertencer; (b) a identificação, o apego, o envolvimento com objectivos e valores; (c) o compromisso, o esforço exercido e o empenho a favor de determinado objectivo.

Segundo Bastos, Brandão & Pinho (1997) no quotidiano são frequentes pelo menos dois os âmbitos de uso do conceito de comprometimento:

- (1) Aproximação dos conceitos de compromisso e envolvimento: descreve formas como as pessoas se comportam em relação a determinados alvos; o comprometimento seria o oposto de descomprometimento e indicaria o grau de atenção, de esforço e cuidado que a pessoa coloca ao realizar algo.
- (2) O comprometimento passou a significar um estado do indivíduo: estado de lealdade a algo relativamente duradouro e que pode ser descrito por sentenças que delineiam intenções, sentimentos e desejos.

Ferreira et al. (2001) referem que no comportamento organizacional, o construto implicação organizacional tem sido utilizado para conceptualizar a relação de vinculação de um indivíduo para com a organização que trabalha. Cada vez mais as organizações valorizam a implicação dos seus trabalhadores uma vez que esta reduz os comportamentos de retirada organizacional, tais como o absentismo e o *turnover* (rotatividade), variáveis consideradas importantes para a eficácia e a produtividade organizacional (Hunt & Morgan, 1994 citado por Ferreira et al., 2001).

No entanto deve-se fazer uma distinção entre compromisso organizacional e compromisso para com a unidade específica (Hooge, 2004). O compromisso organizacional é definido como uma identificação geral com a organização e que tem influência nos comportamentos e decisões gerais em relação à organização. O compromisso de unidade específica, por outro lado, é uma identificação do trabalhador com a unidade de serviço e depende dos aspectos específicos da sua situação de trabalho. Para o autor, somente o compromisso com a unidade de serviço influencia o absentismo e, caso um trabalhador não esteja satisfeito com a sua situação de trabalho diária, então maiores serão os aspectos negativos relatados. A decisão de relatar os maus aspectos será uma atitude mais fácil para os trabalhadores que não se sentem obrigados a vir trabalhar. O baixo comprometimento com o serviço faz com que o indivíduo sinta menos relação com o local onde trabalha e deste modo maiores serão os níveis de absentismo (Robbins, 2003).

Apesar de Hooge (2004) referir a distinção entre compromisso organizacional e compromisso com a unidade de serviço, Cohen e Lowenberg (1990) defendem que um alto compromisso com a organização tem como consequência o baixo absentismo.

Blau e Boal (1987) chegaram à mesma conclusão através do seu estudo com um grupo de trabalhadores de uma empresa de seguros, verificando que quanto mais elevados eram os níveis de comprometimento dos trabalhadores mais baixos eram os níveis de absentismo.

A natureza dos contratos de trabalho também parecem afectar o comportamento dos trabalhadores que se encontram mais protegidos por determinados regimes de emprego, e os trabalhos que são mais difíceis de monitorizar apresentam níveis de absentismo maiores: funcionários no sector público ou grandes empresas; trabalhadores com contratos de trabalho permanentes ou com mais tempo de posse ou indivíduos que vivem em regiões com baixas taxas de desemprego (Scoppa, 2009).

O crescente uso de contratos temporários como sendo um passo para se obter um contrato a tempo indeterminado levou à pesquisa de vários investigadores, no sentido de se verificar se há diferenças sistemáticas nas ausências dos trabalhadores com contratos a tempo indeterminado e trabalhadores com contratos a tempo certo/temporários.

Relativamente ao absentismo e o tipo de contrato de trabalho existem evidências de que trabalhadores com diferentes contratos de trabalho apresentam diferenças no que diz respeito ao comportamento de ausência. Recentemente têm-se demonstrado que os trabalhadores com contratos de trabalho temporários têm substancialmente menos ausências que os trabalhadores permanentes (Bradley, Green & Leeves, 2007; Jimeno & Cortes, 1996).

Jimeno e Cortes (1996) examinaram especificamente o absentismo de trabalhadores temporários e permanentes e verificaram que as taxas de absentismo eram relativamente baixas em trabalhadores temporários. Apesar de existirem funcionários que tendem a faltar mais que outros por motivos desnecessários, há funcionários que por receio de perderem um emprego ou por serem contratados evitam a máximo faltar ao serviço (Reis et al., 2003). A este respeito, Bradley et al. (2007) sugerem que a causa de um índice baixo de absentismo nos trabalhadores com contratos temporários deve-se ao facto de este ser o período em que o trabalhador procura ganhar permanência na organização.

Em contraste, um outro estudo sobre o absentismo de trabalhadores temporários concluiu que não houve diferenças significativas entre as taxas de ausência entre funcionários temporários e funcionários permanentes (Engellandt & Riphahn, 2005).



Ainda relativamente aos contratos de trabalho algumas investigações demonstram que os contratos a tempo inteiro e a tempo parcial parecem ter influência sobre o absentismo. Os trabalhadores a tempo inteiro ou com um contrato com mais horas de trabalho estão mais propensos a estar ausentes do local de trabalho, quando comparados com os trabalhadores a tempo parcial (Barmby & Stephan, 2000; Barmby, Orme & Treble, 1995).

Outro factor relacionado com as políticas da organização que parece ter influência sobre o absentismo tem a ver com os regimes de protecção de emprego. Ichino e Riphahn (2004) constataram que trabalhadores do sector público alemão que estavam sujeitos a níveis mais elevados de protecção de emprego tiveram uma taxa de ausência na ordem dos 6.7%, enquanto os que não estavam cobertos por uma maior protecção tiveram cerca de 4,3%. Em muitos mercados de trabalho, os trabalhadores estão assegurados (pelos empregadores ou por um sistema público administrativo) contra perdas de salário por doença, sendo que em Itália, o Instituto Nacional de Segurança Social (INSS) confere aos funcionários sob licença médica um subsídio após o terceiro dia de ausência (o subsídio é de 50 a 67% do salário diário) sendo que, na maioria das vezes, as ausências por doença não representam puramente as consequências de condições médicas críticas, mas são muitas vezes o absentismo voluntário reagindo aos incentivos económicos (Scoppa, 2009).

Em Portugal, segundo o Instituto de Segurança Social (2011), os trabalhadores que se encontram associados ao regime da segurança social, recebem o subsídio de doença a partir do quarto dia. O valor da remuneração depende da duração da doença. Se a baixa for até 90 dias o trabalhador recebe 65% da remuneração líquida; se a baixa for de 91 a 365 dias o trabalhador recebe 70% da remuneração e se a baixa for mais de 365 o trabalhador recebe 75% da remuneração. Os trabalhadores que estão de baixa e que estão sob este regime podem receber o subsídio até 1095 dias. Dado que o estado efectivo de saúde dos trabalhadores é particularmente difícil de observar por um chefe ou por uma autoridade pública (ou mesmo por um médico qualificado), muitas vezes um seguro de cobertura total pode induzir os trabalhadores a se ausentarem, ganhando um salário, sem qualquer esforço. Deste modo, muitos trabalhadores com regimes de protecção de emprego são tentados a comportar-se de maneira oportunista, alegando muitas vezes doenças para poderem ausentar-se do trabalho e receberem o salário (Bradley et al., 2007).

A legislação de protecção de emprego faz com que seja muito mais difícil para as empresas despedirem os trabalhadores (Boeri & Jimeno, 2005). Os autores



mencionam que a protecção contra o despedimento é muito menos rigorosa em pequenas empresas mas é muito forte para trabalhadores do sector público, que na prática não podem ser demitidos, excepto em casos de grave conduta. Por outro lado, a relação de trabalho pode ser facilmente cessada quando os trabalhadores apresentam contrato a tempo certo.

Ainda relativamente às questões ligadas à organização que podem afectar o absentismo podemos destacar a investigação de Scoppa (2009) que comprovou que os trabalhadores independentes ausentam-se menos que os funcionários dependentes e as suas ausências estão negativamente correlacionadas com os seus rendimentos; os trabalhadores do sector público e das grandes empresas com protecções de emprego elevadas ausentam-se mais frequentemente que os trabalhadores das pequenas empresas privadas; os funcionários que se situam em regiões de elevado desemprego mostram taxas mais baixas de absentismo; os funcionários com contratos a tempo certo ausentam-se menos, enquanto os funcionários com contratos a tempo indeterminado demonstram mais dias de ausência.

Outro problema relacionado com as condições de trabalho e que parece determinar o absentismo é a satisfação e a motivação. A motivação é um conjunto de forças energéticas que têm origem quer no indivíduo quer fora dele, e que dão origem ao comportamento de trabalho, determinando a sua forma, direcção, intensidade e duração (Pinder 1998 citado por Cunha et al., 2007). Isto reflecte a forma pela qual as pessoas trabalham de forma eficaz e os sentimentos positivos experienciados quando trabalham de forma eficaz. Assim, quando os trabalhadores estão muito motivados, eles tiram prazer do seu trabalho e a intenção de deixar a organização será, consequentemente, muito baixa (Robbins, 2003; Ganesan & Weinz, 1996).

O absentismo também pode ser visto como resposta a uma “dor esquiva” relativa ao trabalho que está a causar insatisfação. Para além de haver o interesse no aumento da satisfação no trabalho e do comprometimento organizacional, as organizações também podem aumentar a disposição dos trabalhadores a comparecer no seu trabalho (Camp & Lambert, 2006). Ripon (1987) entende a satisfação no trabalho como uma correspondência entre o que o trabalhador espera do seu trabalho e o que ele percebe daí obter, e também como um resultado da experiência real da relação psíquica entre o trabalhador e a situação de trabalho. O autor refere que a satisfação no trabalho está dependente de percepções únicas e exclusivas do sujeito, fundamentado pelas crenças que possui em relação ao que o trabalho lhe pode dar e a necessidade de preservar a sua própria imagem. As emoções presentes na

satisfação, em contexto laboral, expressam o aparecimento de um sentimento de prazer aliado a uma sensação de ansiedade para obter os resultados pretendidos e consequentemente alcançar a identidade pessoal (*idem*).

Contudo a definição de satisfação mais conhecida e a que vamos adoptar para este estudo é a de Locke (1976 citado por Cunha et al., 2007) que a caracteriza como uma resposta efectiva ao trabalho, isto é, como um estado emocional positivo ou de prazer resultante da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho. O autor estabelece que os elementos causais da satisfação no trabalho encontram-se relacionados com o próprio trabalho, com o seu conteúdo, condições, ambiente de trabalho, relacionamento com os supervisores, colegas, reconhecimento, compromisso e identidade organizacional, sistema remuneratório e funções desempenhadas (*idem*).

Hooge (2004) refere que deve ser feita uma distinção entre satisfação organizacional e satisfação da unidade de serviço. A satisfação organizacional é uma atitude geral para o contexto de trabalho. Esta satisfação é determinada por um factor de trabalho geral aplicado a todos os trabalhadores da organização. A satisfação de unidade de serviço, em contraste, pode ser vista como a atitude do trabalhador para a situação diária de trabalho e é influenciada por factores do contexto de trabalho. O autor salienta que o que determina o absentismo é a insatisfação com a unidade de serviço.

Estudos produzidos por Lee e Ericksen (1990 citado por Penatti, Zago, & Quelhas, s.d.) indicam que o absentismo é inversamente proporcional à satisfação no trabalho, e a ausência pode ser considerada uma forma de se afastar de pequenas situações indesejáveis. Os autores referem que para se poderem entender as causas do absentismo é necessário observar, entre outros factores, os que também favorecem a satisfação do trabalhador com o local de trabalho, como as condições de trabalho, natureza da supervisão, estilos de liderança, participação na tomada de decisões e relacionamentos profissionais.

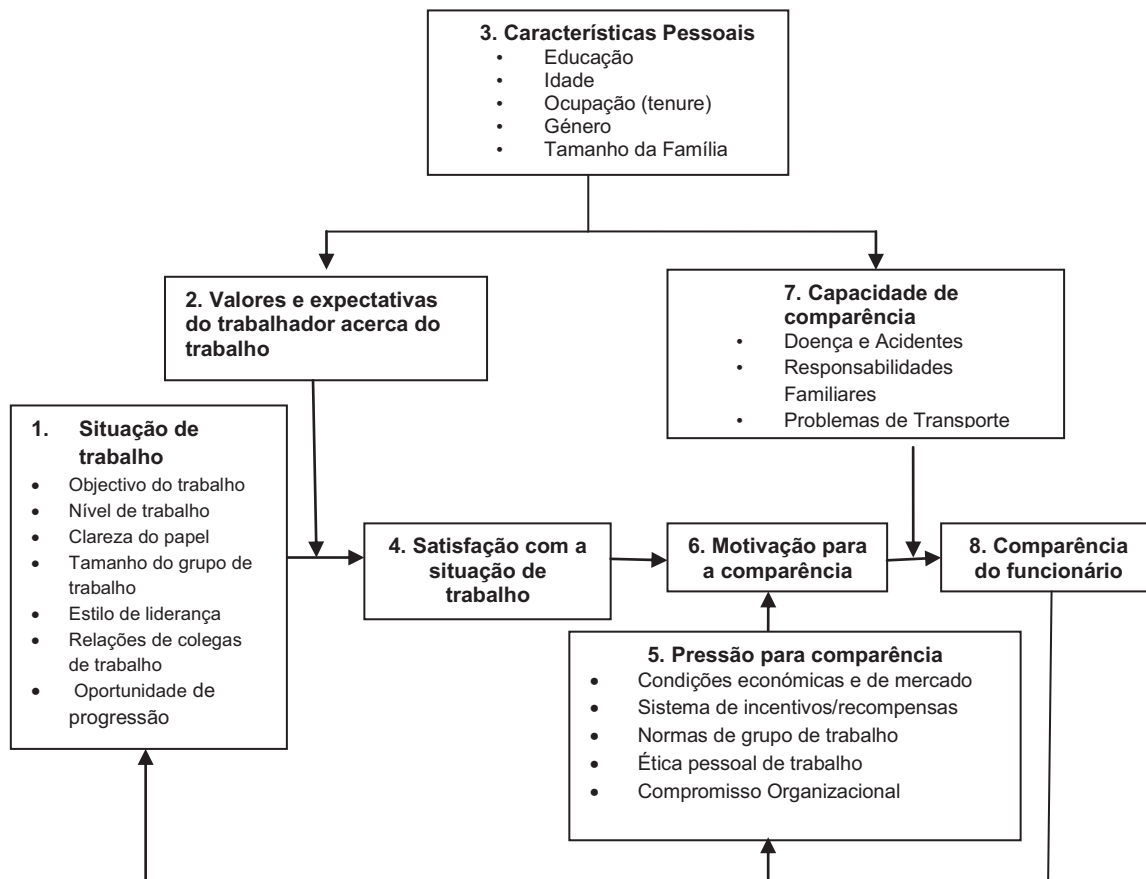
Da revisão de literatura efectuada pode-se realçar que a insatisfação profissional tem repercussões na qualidade do serviço e no desempenho de funções dos funcionários, podendo portando levar a elevados níveis de absentismo. Algumas investigações têm revelado a existência de uma relação inversa entre satisfação no trabalho e absentismo, ou seja, quando a satisfação é alta o absentismo tende a ser baixo e quando a satisfação é baixa o absentismo tende a ser elevado (Luthans, 1995 citado por Josias, 2005). Tylczak (1993) chegou a essa mesma conclusão, ou seja, a

insatisfação no trabalho pode ser responsável por altos níveis de absentismo levando a problemas de ordem física, moral, disciplinar, e de produtividade com custos administrativos adicionais. Anderson (2004) ainda concorda que os trabalhadores insatisfeitos aproveitam-se da licença médica para se ausentarem do local de trabalho e que a ausência é, pelo menos em parte, resultado da insatisfação no trabalho. Assim parece ser aceitável a existência de uma relação inversa entre satisfação e absentismo, ou seja, as pessoas mais satisfeitas denotam menor absentismo e pessoas insatisfeitas estão mais susceptíveis ao absentismo. Por este motivo, que relação entre satisfação e absentismo tem sido apoiada empiricamente, uma vez que, embora existam outras causas de absentismo, a satisfação surge como um preditor importante (Scott & Tylor, 1985 citado por Cunha et al., 2007).

Steers e Rhodes (1978 citado por Cunha et al., 2007) referem que a sua relevância encontra-se contemplada nos modelos teóricos do absentismo, segundo os quais a satisfação influencia directamente a motivação para a presença no local de trabalho e o próprio comportamento organizacional. Quanto a estes dois modelos teóricos do absentismo, um deles focaliza-se nos factores que motivam os trabalhadores a comparecer ao serviço e o outro nos factores que determinam o absentismo. Assim temos, o *Modelo Integrado de Comparência* e o *Modelo Picture Questionnaire*.

#### **2.4.1. Modelo Integrado de Comparência**

Alguns modelos foram desenvolvidos para explicar o comportamento de ausência dos trabalhadores mas o Modelo Integrado de Comparência desenvolvido por Rhodes e Steers (1990 citado por Josias, 2005) fornece um quadro heurístico sobre os vários factores que influenciam a presença do trabalhador ao local de trabalho (figura 1).



**Figura 1:** Modelo Integrado de Comparência retirado de Josias (2005)

A figura 1 sugere que a presença dos trabalhadores ao trabalho (caixa 8) é principalmente determinada por duas variáveis importantes: o trabalhador está motivado a comparecer (caixa 6), e o trabalhador está capacitado a comparecer (caixa 7). Os autores também sugerem que a motivação do trabalhador a comparecer ao trabalho é influenciada por dois factores que são a satisfação com a situação de trabalho (caixa 4) e a pressão para comparecer ao trabalho (caixa 5). O contexto deste modelo refere-se ao ambiente de trabalho em geral e não à natureza das tarefas (Josias, 2005).

Rhodes e Steers (1990 citado por Josias, 2005) listaram sete factores relacionados com a situação de trabalho que podem aumentar a satisfação no trabalho que são: o objectivo do trabalho; nível de trabalho; clareza do papel a desempenhar; o tamanho do grupo de trabalho; estilo de liderança; relações entre colegas de trabalho e oportunidade de progressão (caixa 1).

Este modelo apresentado também sugere que os valores e as expectativas do trabalhador influenciam a sua presença (caixa 2). As atitudes, valores e objectivos

diferem consideravelmente de pessoa para pessoa, pois dependem do que é importante para o sujeito num determinado período de tempo.

Outro factor que tem influência no comparecimento diz respeito às características pessoais e específicas do trabalhador (caixa 3). Como já descrito, Tylczak (1993) define esta categoria como sendo, causas específicas do trabalhador que inclui aspectos como a idade, género, bem como as responsabilidades e atribuições dos sujeitos.

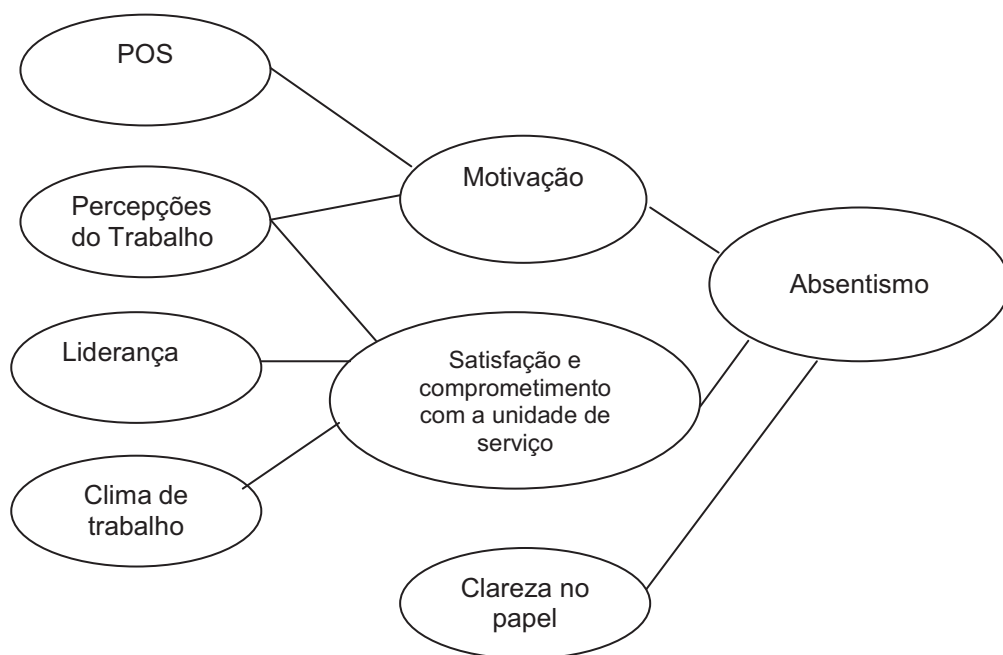
Finalmente este modelo sugere que existem determinadas pressões (caixa 5) que têm influência na motivação do trabalhador para comparecer ao trabalho que são as condições económicas e de mercado, como a situação de emprego; os incentivos e sistema de recompensas; a ética pessoal de trabalho e o compromisso organizacional. Caso os níveis de desemprego sejam elevados, as pessoas podem estar menos dispostas a solicitarem licenças médicas por medo de perderem o emprego. Também existem factores que restringem a capacidade do funcionário a comparecer no local de trabalho (caixa 7) tais como a doença legítima, responsabilidades familiares e problemas de transporte (Rhodes & Steers, 1990 citado por Josias, 2005).

#### **2.4.2. Modelo Picture Questionnaire**

Outro modelo teórico em torno da problemática do absentismo é o modelo do questionário PICTURE (Hooge, 2004). O PICTURE entende-se por Informação Periódica de Comandantes através de Relatórios de Unidades Específicas (tradução livre). O questionário PICTURE é baseado num modelo geral assumido pelo Exército Real da Holanda, construído para a obtenção de uma melhor imagem da situação de trabalho das unidades de trabalho – projecto desenvolvido por *Dutch Behavioral Science Service Unit*.

Este modelo contém factores e variáveis que têm influência sobre o absentismo e sobre o *turnover*. Apesar do modelo original apresentar os determinantes do *turnover*, o modelo que se segue é adaptado, contendo apenas alguns factores que determinam o absentismo.

Como podemos observar o absentismo apenas incide em aspectos relacionados com a unidade de serviço.



**FIGURA 2:** Modelo teórico PICTURE retirado de Hooge (2004)

O modelo apresentado demonstra que o absentismo é afectado pela satisfação e comprometimento com a unidade de serviço, pela motivação do trabalhador e pela clareza no papel a desempenhar. Por sua vez, estes determinantes do absentismo vão ter influência sobre outros factores tais como: suporte organizacional percebido (POS); percepções em torno do trabalho; liderança e clima de trabalho.

Cada um dos determinantes é influenciado por determinados factores. Enquanto a satisfação e o compromisso organizacional são determinados por aspectos gerais da organização, a satisfação e o compromisso com a unidade de serviço são influenciados por aspectos específicos do trabalho tais como a liderança, o clima de trabalho e as percepções de trabalho (Hooge, 2004).

Segundo Kammeyer – Mueller e Wanberg (2003) a liderança é um importante preditor na satisfação e comprometimento do indivíduo com o serviço. Os autores referem que quando o líder presta atenção ao bem-estar do trabalhador e fornece as indicações necessárias, o trabalhador ficará mais satisfeito com a situação de trabalho. Deste modo, os funcionários sentir-se-ão mais apreciados e mais envolvidos com o seu serviço.

A segunda influência na satisfação e no compromisso na unidade de serviço é o clima de trabalho. Segundo Toro (2001 citado por Dias, 2005), o clima organizacional afecta significativamente os trabalhadores, tanto na motivação, como

na satisfação com o trabalho, regulando a sua produtividade e, por consequência, a produtividade da organização inteira. Quando os trabalhadores experienciam um apoio positivo no clima de trabalho sentem-se mais satisfeitos com o seu serviço e mais envolvidos com o serviço (Podsakoff, MacKenzie & Bommer, 1996 citado por Hooge, 2004).

A última influência diz respeito à percepção de trabalho. Embora a organização seja percebida como um provedor do trabalho, as unidades de serviço determinam as tarefas específicas que um funcionário tem de cumprir. Tendo uma percepção positiva das tarefas, o trabalho em geral irá aumentar a satisfação do trabalhador relativamente à sua unidade de serviço. Para expressar o reconhecimento relativo às tarefas que realiza com satisfação o trabalhador irá aumentar o compromisso com a unidade em que exerce funções (Hooge, 2004).

O autor refere que os factores responsáveis pela motivação dos trabalhadores dependem em parte dos próprios trabalhadores e também dos factores relacionados com a situação de trabalho. Neste contexto, os factores inerentes à situação de trabalho são, o suporte organizacional percebido (POS) isto é, as crenças que os trabalhadores têm acerca de como a organização aprecia os seus esforços e se preocupa com o bem-estar destes, assim como a percepção de trabalho e a liderança. Quando os trabalhadores têm uma elevada percepção do suporte organizacional sentem-se apoiados e respeitados pela organização. Isto fá-los trabalhar ainda mais para mostrarem que o apoio recebido é justificado, o que irá fazer com que haja um aumento da motivação (Mak & Sockel, 2001).

A segunda influência da motivação é a percepção de trabalho. Quando os trabalhadores têm uma percepção positiva do trabalho irão gostar de cumprir as tarefas e assim irão estar motivados para fazerem o seu trabalho (Dollard, Winefield, Winefield & Jonge, 2000; Ganesan & Weitz, 1996).

O último determinante da motivação é a liderança. Segundo House et al. (1999 citado por Cunha et al., 2007) a liderança é a capacidade de um indivíduo para influenciar, motivar e habilitar outros a contribuírem para a eficácia e o sucesso das organizações de que são membros. Um líder consegue maior ou menor motivação dos trabalhadores dando feedback, apoio e indicações. Quando um líder responde às necessidades dos funcionários e apoia os seus subordinados em tempos de angústia a sua motivação será elevada (Mak & Sockel, 2001). Saber lidar com o absentismo é uma tarefa do supervisor directo, sendo fundamental motivar o funcionário para o trabalho, bem como divulgar e aplicar as normas da organização, de modo a evitar

que os funcionários prevaricadores sirvam de exemplo para outros (Ribeiro, 2006, citado por Bezerra, 2008).

A clareza de papel também é um determinante do absentismo considerado por Hooge (2004) no seu modelo teórico, e que permite ter informação suficiente sobre as responsabilidades, os objectivos e a correcção de comportamentos para realizar o trabalho correctamente e alcançar metas. Quando o funcionário entende o que está a ser feito no trabalho e como cumprir essas tarefas, está mais envolvido com o trabalho e experiencia menos stress. Tendo mais prazer e menos stress pode-se então inferir que a clareza do papel tem influência na diminuição do absentismo (Goldberg & Waldman, 2000; Sargent & Terry, 1998; Sutherland & Cooper, 1992).

Em suma, os dois modelos teóricos apresentados sugerem que o absentismo e/ ou a presença do funcionário no seu local de trabalho são determinados por diversos factores, em que os mais fulcrais parecem estar associados à satisfação com a situação de trabalho e com a motivação do trabalhador. O clareza no papel a desempenhar e o estilo de liderança, referido nos dois modelos parecem ter um importante papel na presença e/ausência do trabalhador.





## Parte II – Estudo Empírico

### Capítulo III – Método

#### 3.1. Considerações metodológicas

A investigação científica em Psicossociologia das Organizações pretende aumentar a compreensão dos fenómenos psicossociais, servindo-se de teorias já formuladas para constatar factos, formular novas teorias para os fenómenos que se revelam incapazes de apoio empírico na base de antigas teorias e põe em causa teorias que se revelam escassamente explicativas (Ferreira et al. 2001).

A investigação empírica caracteriza-se pela recolha e análise de dados de natureza empírica com o objectivo de explorar ou de testar as hipóteses teóricas. O resultado deste tipo de investigação traduz-se numa apreciação da validade da teoria, para gerar possíveis explicações de natureza teórica e o testar de explicações (*idem*).

Assim, neste capítulo procuraremos clarificar aspectos de natureza metodológica que orientam o estudo. Seguidamente iremos descrever a metodologia orientadora do estudo empírico, expondo os objectivos de investigação, bem como os métodos utilizados que englobam a caracterização da amostra, os instrumentos utilizados, os procedimentos e os resultados obtidos com a análise dos dados.

Quanto à metodologia, tal como Martins (2004), podemos referir que é um instrumento ao serviço da pesquisa. A expressão “ metodologia qualitativa” assume diferentes significados no campo das ciências sociais, compreendendo um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados (Neves, 1996, p. 1). Deste modo a investigação qualitativa é um método específico para o estudo das relações sociais devido à pluralidade dos universos de vida, exigindo uma particular sensibilidade para o estudo empírico das questões (Flick, 2002).

Downey e Reland (1979) referem que os métodos qualitativos têm um importante papel no campo dos estudos organizacionais. Para estes autores os estudos da avaliação de características do ambiente organizacional são especialmente beneficiados por métodos qualitativos, embora não sirvam apenas para essa finalidade. A pesquisa qualitativa costuma ser direccionada ao longo seu desenvolvimento, não tendo como propósito enumerar ou medir eventos, sem que seja necessário empregar um instrumento estatístico para a análise dos dados (Neves,

1996). O seu foco de interesse é amplo, adoptando dados descritivos mediante o contacto directo do pesquisador com a situação e objecto de estudo (*idem*). Neste tipo de pesquisas é frequente que o pesquisador procure entender os fenómenos, segundo a perspectiva dos participantes da situação estudada e, a partir daí, situe sua interpretação dos fenómenos estudados (*idem*).

Neves (1996) ainda refere que os estudos qualitativos são feitos no local de origem dos dados, não impedindo o pesquisador de empregar a lógica do empirismo científico, mas partem da suposição de que seja mais apropriado empregar a perspectiva da análise fenomenológica quando se tratam de fenómenos singulares e dotados de um certo grau de ambiguidade. Segundo o autor os métodos qualitativos assemelham-se a procedimentos de interpretação de fenómenos que empregamos no nosso dia-a-dia.

Deste modo, a escolha da abordagem qualitativa prendeu-se a um fenómeno específico em contexto real, que implica os próprios indivíduos, as suas relações interpessoais e o significado único que cada um atribui ao fenómeno em estudo, tornando-se capaz de fornecer contributos inovadores para a compreensão do mesmo. A abordagem qualitativa também assume um carácter exploratório que visa compreender as dimensões do fenómeno, o modo como se manifesta, bem como os factores com os quais se relaciona (Polit & Hungler, 1995).

Após a escolha da metodologia de investigação um dos processos importantes passa pela escolha do método mais apropriado para a recolha dos dados que, segundo Maroy (1997, p. 117) assume uma extrema importância “quando se encara a análise qualitativa numa lógica exploratória, como um meio de descoberta e de construção de um esquema teórico de inteligibilidade, e não tanto numa óptica de verificação ou de teste de uma teoria ou de hipóteses preexistentes”.

Tendo em conta os objectivos da investigação e a problemática do estudo optou-se como técnica de recolha de dados a entrevista semi-estruturada. A eficácia na utilização da técnica da entrevista não só depende do domínio da metodologia em que se insere, mas também exige uma atitude «antropológica» do entrevistador (Lalanda, 1998; p. 873).

Segundo Bodgan e Bicklen (1994) a entrevista semi-estruturada é a mais adequada para o método de estudo qualitativo, uma vez que permite aprofundar conhecimentos e favorecer a descrição, explicitação e compreensão dos fenómenos em estudo, permitindo uma relação directa do investigador com o entrevistado,

facilitando deste modo uma obtenção clara do significado que os entrevistados dão aos factores que descrevem.

### **3.2. Problemática do estudo**

Fortin (1999) salienta que qualquer investigação tem seu início com a escolha de um domínio particular de interesse para uma questão de investigação que poderá ser estudada. Após várias opções de pesquisa o nosso interesse recai sobre as questões ligadas ao absentismo, nomeadamente acerca dos factores que predispõem indivíduos da função pública a manifestar este tipo de comportamento. O interesse neste tipo de estudo, a incidir especificamente na esfera pública, deve-se ao facto de na Câmara Municipal de Évora o absentismo ser um fenómeno com uma dimensão preocupante. Os dados do absentismo são confirmados pelo balanço social de 2010 efectuado pela Divisão de Gestão de Recursos Humanos da Câmara Municipal de Évora (2010, p. 46), segundo a qual o trabalhador tem como perfil “ausente do trabalho 25 dias/ano (excluindo as férias)”. Esta situação poderá dever-se ao facto de a protecção de emprego ser muito forte para trabalhadores do sector público (Boeri & Jimeno, 2005).

O fenómeno do absentismo é portanto uma preocupação crescente das organizações do trabalho. Muitas organizações parecem aceitar até um certo limite de ausências, no entanto a preocupação com a ausência pode ser desencadeada por elevados níveis de ausência e a necessidade de encontrar formas de redução de custos, além da necessidade de encontrarem um nível “aceitável” de ausências (Coughlan, 2004). Os conhecimentos da extensão do absentismo, da sua prevalência e incidência numa organização poderão ser um contributo imprescindível para a sua prevenção. Deste modo uma das principais preocupações do sector de Recursos Humanos é a avaliação do índice de ausências ou absentismo no posto de trabalho, que nas últimas décadas têm-se tornado mais frequente, tanto nas instituições privadas como nas públicas (Bezerra, 2008).

A ausência afecta muito mais do que a pessoa que se ausenta, cuja consequência será a de incorrer num salário mais reduzido. Os principais atingidos serão os funcionários que são afectados por custos directos tais como os subsídios por doença, horas extraordinárias e custos de substituição de pessoal (Coughlan, 2004). O absentismo é um fenómeno que atrapalha, não só, as metas estabelecidas

pela organização mas desencadeia também complicações operacionais dentro dessas organizações. Quando falamos no bom andamento do serviço prestado ao público, as ausências dos profissionais acabam por gerar desconforto para a população devido aos atrasos nos serviços prestados (Oliveira et al., 2004).

Considerando o que anteriormente foi exposto, torna-se importante a realização de investigações que permitam a identificação dos factores predisponentes às ausências dos trabalhadores, uma vez que este tem-se tornado num problema crucial para as organizações e em particular para os seus administradores, os quais percebem as consequências deste fenómeno através da qualidade do serviço prestado (Revista Âmbito Jurídico, 2005). As causas do absentismo parecem estar ligadas a múltiplos factores, tornando-o complexo e de difícil abordagem uma vez que são inúmeras as situações pessoais dos funcionários que poderão desencadear o seu surgimento, como por exemplo, problemas de ordem pessoal, biológica, ambiental, social, familiar, financeira, funcional, etc. (*idem*).

É importante que as organizações empreendedoras encontrem formas de combate ao absentismo uma vez que torna mais fácil manter o funcionário na instituição, para além de tornarem mais clara a relação dos factores de absentismo com a produtividade no trabalho (Dall'inha, 2006). Deste modo, pretende-se que a dissertação seja um contributo para um melhor entendimento do que é o absentismo e quais os determinantes e factores predisponentes a esta problemática. Só através da descoberta dos factores é que se poderão encontrar formas eficazes de combate ao absentismo.

### **3.3. Objectivos de investigação**

#### **3.3.1. Objectivo geral:**

A presente investigação de carácter exploratório tem como objectivo conhecer os motivos e os factores que mais contribuem para o absentismo dos funcionários públicos, neste caso, dos funcionários da Câmara Municipal de Évora.

O absentismo é definido por diversos autores como as ausências inesperadas ao trabalho (Cunha et al., 2010; Godoy, 2001; Gaidzinsky, 1998). Para o nosso estudo iremos ter em conta todas as ausências do trabalhador ao trabalho excepto as conhecidas e programadas pela organização, tais como as férias, folgas, pontes e licenças especiais de ausência (maternidade/paternidade e licenças sem vencimento).

O motivo pelo qual considerámos todo o tipo de ausências excepto as planeadas pela organização tem a ver com o facto de terem como consequência a diminuição de produtividade e despesas adicionais à organização assim como pelo impacto que recai sobre os funcionários. Através do conhecimento dos factores que contribuem para o absentismo a organização irá possuir informação considerável para poder tomar medidas e efectuar intervenções de forma a minimizar esta problemática.

As entrevistas aos chefes de divisão com questões incidindo nas ausências dos funcionários a seu cargo irão ajudar-nos a perceber o que poderá estar a provocar o absentismo dos trabalhadores na autarquia, uma vez que estes lidam directamente e apercebem-se de situações que poderão estimular este tipo de comportamento face ao trabalho. Também nos permitirá saber se há uma coincidência entre as causas apontadas pelos chefes e pelos funcionários. Se os factores e motivos apontados forem coincidentes, provavelmente poderemos considerar que determinado factor está a ser significativo no comportamento de ausência dos funcionários.

### 3.3.2. Objectivos específicos:

De acordo com o que anteriormente foi referido e atendendo ao objectivo geral foram formulados objectivos específicos que servirão de orientação à presente investigação:

- Verificar até que ponto as baixas médicas fraudulentas são percebidas como factor predisponente do absentismo;
- Verificar se o género é percebido como factor predisponente do absentismo;
- Verificar se a idade é **percebida** como factor predisponente do absentismo;
- Verificar se o tipo de contrato de trabalho é percebido como factor predisponente do absentismo;
- Factores de desmotivação e insatisfação percebidos na Câmara Municipal de Évora.

### **3.4. Caracterização dos participantes**

Na presente investigação a amostra é constituída por 15 participantes (n=15), sendo todos eles funcionários da função pública, nomeadamente da Câmara Municipal de Évora. Uma vez que o pretendido é o apuramento dos factores e motivos que mais contribuem para o comportamento de ausência dos trabalhadores da função pública, especialmente os integrados na Câmara Municipal de Évora (CME), para uma maior eficácia do estudo foram considerados funcionários pertencentes a diversas divisões ou unidades de serviço com um absentismo significativo, de acordo com informações fornecidas pelos Recursos Humanos da CME.

Deste modo, para o presente estudo foram seleccionados dez funcionários (n=10), compreendendo assistentes operacionais bem como assistentes técnicos de cinco divisões distintas: Divisão de Águas e Saneamento (DAS); Divisão de Obras Municipais (DOM); Divisão de Higiene e Limpeza Municipal (DHLP); Divisão de Espaços Verdes e Qualidade Ambiental (DEVQA) e a Divisão de Gestão de Equipamentos de Apoio Educativo (DGEAE). Por outro lado, para se explorar melhor esta questão do comportamento de ausência e o seu impacto em funcionários da instituição, aplicámos entrevistas a superiores hierárquicos, nomeadamente a chefes de divisão, também designados de chefes directos (n=5).

Referidos os critérios de selecção dos participantes, apresenta-se no quadro 2, os aspectos sócio-demográficos dos funcionários (Grupo 1) e no quadro 3, os aspectos sócio-demográficos dos chefes de divisão (Grupo 2), obtidos através da aplicação de um inquérito sócio-demográfico (Anexo 1).

**Quadro 2:** Caracterização sócio-demográfica dos funcionários (Grupo 1)

| Sujeito | Sexo | Idade | Habilitações Literárias | Cargo                  | Antiguidade | Divisão | Família a cargo | Contrato de trabalho |
|---------|------|-------|-------------------------|------------------------|-------------|---------|-----------------|----------------------|
| F1      | M    | 26    | Ensino Básico           | Assistente Operacional | 3 anos      | DAS     | Filho           | Tempo certo          |
| F2      | M    | 35    | Ensino secundário       | Assistente operacional | 16 anos     | DAS     | Nenhum          | Tempo indeterminado  |
| F3      | M    | 52    | Ensino secundário       | Assistente técnico     | 30 anos     | DOM     | Mulher e filhos | Tempo indeterminado  |
| F4      | M    | 54    | Ensino Básico           | Assistente Operacional | 36 anos     | DOM     | Mulher e filhos | Tempo indeterminado  |
| F5      | F    | 32    | Ensino Secundário       | Assistente Técnica     | 4 anos      | DGEAE   | Nenhum          | Tempo indeterminado  |
| F6      | F    | 53    | Ensino Secundário       | Assistente Técnica     | 3 ou 4 anos | DHLP    | Marido          | Tempo indeterminado  |
| F7      | F    | 54    | Ensino Primário         | Assistente Operacional | 18 anos     | DHLP    | Marido e filhos | Tempo indeterminado  |
| F8      | M    | 35    | Ensino Secundário       | Assistente Operacional | 12 anos     | DEVQA   | Mulher e filhos | Tempo indeterminado  |
| F9      | F    | 45    | Ensino Primário         | Assistente Operacional | 16 anos     | DEVQA   | Marido e filhos | Tempo indeterminado  |
| F10     | M    | 54    | Ensino Primário         | Assistente Operacional | 16 anos     | DHLP    | Nenhum          | Tempo indeterminado  |

Através da observação do quadro 2 podemos verificar que não há uma homogeneidade relativa ao género, existindo portando uma predominância de entrevistados do sexo masculino (n=6) em relação ao sexo feminino (n=4). Do total dos participantes do grupo 1, três funcionários (dois do sexo masculino e um do sexo feminino) não têm familiares sob a sua responsabilidade. Relativamente às idades dos participantes do grupo 1, estas encontram-se compreendidas entre o valor mínimo de 26 anos e o valor máximo de 54 anos (Quadro 2).

Relativamente às habilitações literárias, a classificação atribuída ao ensino foi: Primário (1-4 ano); Básico (5-9 ano); Secundário (10-12 ano); Superior e Pós - Graduações. Em termos de habilitações literárias consta-se que o mais comum é o ensino secundário (n=5). Também concluímos que nenhum dos participantes frequentou o ensino superior e que apenas alguns concluíram o ensino primário (n=3) (Quadro 2).

Relativamente ao cargo desempenhado, a classificação adoptada foi a utilizada pelas autarquias, que vai crescendo conforme a importância do cargo: assistente operacional; assistente técnico; técnico superior. Podemos constatar que nenhum dos



entrevistados está inserido na categoria de técnico superior, e que a maioria dos entrevistados insere-se na categoria de técnico operacional. (n=7). Quanto às divisões onde os participantes estão inseridos, a divisão com mais funcionários entrevistados foi a DHLP (n=3) e a que teve menos funcionários entrevistados foi a DGEAE (n=1).

No que concerne à antiguidade na organização podemos constatar que há funcionários que têm menos de cinco anos na organização (n=3). Porém, a maioria dos funcionários tem entre 12 e 18 anos de organização (n=5) e apenas dois funcionários (n=2) têm entre 30 a 36 anos de antiguidade na organização. Quanto ao tipo de contrato de trabalho apenas um participante encontra-se a contrato a tempo certo, sendo que, os restantes se encontram a contrato a tempo indeterminado (n=9).

É de referir que os participantes serão referenciados como **F** seguido do número de ordem das entrevistas, de **1** a **10**.

**Quadro 3:** Caracterização sócio-demográfica dos chefes de divisão (Grupo 2)

| Sujeito   | Sexo | Idade | Habilitações Académicas | Antiguidade no cargo | Divisão | Funcionários a cargo |
|-----------|------|-------|-------------------------|----------------------|---------|----------------------|
| <b>C1</b> | M    | 39    | Mestrado                | 3 anos               | DOM     | 80                   |
| <b>C2</b> | F    | 49    | Ensino superior         | 3 anos               | DEVQA   | 100                  |
| <b>C3</b> | M    | 42    | Ensino Superior         | 7 anos               | DHLP    | 100                  |
| <b>C4</b> | F    | 41    | Ensino Superior         | 7 anos               | DAS     | 50                   |
| <b>C5</b> | F    | 40    | Mestrado                | 6 anos               | DGEAE   | 306                  |

No que respeita ao grupo 2 foram entrevistados três participantes do sexo feminino (n=3) e dois do sexo masculino (n=2). Quanto às idades dos chefes, estas estão compreendidas entre os 39 e os 49 anos de idade (Quadro 3).

Como podemos observar no quadro 3, o tempo de serviço dos chefes de divisão está compreendida entre os 3 e os 7 anos de função. Todos os participantes do grupo 2 têm como habilitação académica o ensino superior, e dois destes apresentam pós-graduações (n=2). Quanto ao número de funcionários a cargo podemos constatar que o valor mínimo compreende o total de 50 trabalhadores e o valor máximo compreende o total de 306 trabalhadores (Quadro 3).

### **3.4.1. Instrumentos**

O instrumento de recolha de dados representa um prolongamento da capacidade de entendimento do investigador na procura de sentido, constituindo-se como uma barreira entre dois universos em jogo – a realidade factual e a análise científica - exigindo a compreensão de questões escritas, algumas de resposta condicionada no caso das entrevistas, marcada pela barreira de um gravador ou de um contexto nem sempre favorável à conversa (Lalanda, 1998). O processo de recolha dos dados é portanto um dos procedimentos mais importantes no desenvolvimento de uma investigação, tratando-se de um processo de obtenção sistemática de informação desejada junto dos participantes (Fortin, 1999). Deste modo a recolha dos dados requer a utilização de um instrumento apropriado que vá de encontro com os objectivos inicialmente traçados uma vez que se trata de uma parte fundamental do trabalho de investigação.

Face à escassa informação sobre instrumentos de recolha de dados centrados na identificação de factores predisponentes ao absentismo, nomeadamente na função pública, já que a investigação irá incidir na Câmara Municipal de Évora, decidiu-se utilizar para a recolha dos dados de investigação a entrevista semi-estruturada. A entrevista semi-estruturada é um dos modelos mais utilizados na investigação qualitativa. As entrevistas semi-estruturadas são guiadas por um roteiro ou guião de questões que permitem uma organização flexível e ampliada dos questionamentos à medida que vão sendo fornecidas pelo entrevistador (Fugisawa, 2000 citado por Belei, Gimenez-Paschoal, Nascimento & Matsumoto, 2008). Assim, procedemos à construção de um guião de entrevista (Anexo 2 e 3) que permitisse dar resposta aos objectivos pré-definidos como relevantes para o presente estudo.

Para este estudo foram construídas duas versões de guião para entrevista: um dirigido aos funcionários e outro dirigido aos chefes de divisão. A primeira versão criada foi um guião de entrevista destinado aos superiores hierárquicos, com questões ligadas ao comportamento de ausência dos seus subordinados. A segunda versão utilizada foi um guião de entrevista destinada aos funcionários, com questões dirigidas ao comportamento de ausência dos próprios bem como a percepção que os mesmos têm acerca de factores que poderão estar associados a este fenómeno na CME. No entanto os instrumentos foram estruturados em quatro partes, de forma a contemplar:

**Parte I:** Dados Sócio-demográficos

**Parte II:** Motivos das ausências dos funcionários

**Parte III:** Absentismo e as questões profissionais

**Parte IV:** Absentismo relacionado com questões específicas dos indivíduos.

Ao elaborar os diferentes guiões de acordo com os diferentes enunciados que compõem o instrumento de recolha de dados, procurou-se utilizar uma linguagem clara e acessível, de forma a facilitar a interpretação das questões. Dado que se tratava de um guião pretendeu-se que as questões fossem elaboradas e organizadas de forma a tornar as respostas mais inteligíveis.

A primeira parte dos guiões foi elaborada com a finalidade de caracterizar o grupo de participantes do ponto de vista sócio-demográfico. As questões pretenderam recolher informação sobre as seguintes variáveis: sexo, idade, habilitações literárias, cargo exercido, antiguidade, divisão onde exerce a função, componentes do agregado familiar e tipo de contrato de trabalho.

A segunda parte do instrumento foi elaborada no sentido de obtermos informação acerca dos motivos que levam os indivíduos a ausentarem-se do trabalho.

A terceira parte refere-se a aspectos do trabalho que poderão estar relacionados com o absentismo tais como: relacionamentos interpessoais (colegas de trabalho e chefias); condições de trabalho e contratos de trabalho, etc.

A quarta e última parte está relacionada com aspectos específicos dos indivíduos que poderão predispor o trabalhador a ausentar-se do local de trabalho.

### **3.4.2. Procedimentos**

A realização desta investigação foi autorizada pela Chefe de Divisão de Gestão de Recursos Humanos (DGRH) e para a utilização dos dados recolhidos foi pedido uma autorização por escrito ao Presidente da Câmara Municipal de Évora. O desenvolvimento da presente investigação começou por uma sugestão da chefe da DGRH, que devido à gravidade da situação encontrada nesta instituição propôs que investigássemos quais os reais motivos que estão por detrás deste problema, na tentativa de posteriormente se encontrarem medidas e se efectuarem prevenções para combater este nível de absentismo.

Após algumas investigações sobre o tema, foram elaborados dois guiões de entrevista, um destinado aos subordinados (Anexo 2) e outro destinado às chefias (Anexo 3). O objectivo destes dois guiões foi o de compreender se os motivos apontados pelas chefias coincidem com os apontados pelos funcionários. Para a

construção dos guiões teve-se especial atenção à formulação e sequência das questões para que estas não fossem previstas pelo entrevistado. Deste modo o entrevistado pode responder às questões de uma forma ampla, evidenciar as suas percepções, construir as suas respostas e exprimi-las de forma não induzida pelo entrevistador.

Como seriam aplicadas duas versões de guiões de entrevistas foram seleccionados cinco chefes de divisão ( $n=5$ ) e dez funcionários ( $n=10$ ) pertencentes às divisões dos chefes seleccionados. A selecção dos chefes de divisão foi feita conjuntamente com a chefe da DGRH, uma vez que o pretendido seria divisões cujo índice de absentismo fosse significativo. Posteriormente à selecção, os chefes de divisão foram contactados por via telefónica, os quais se demonstraram logo disponíveis para participar na investigação. Para o processo de selecção dos funcionários foi tido em conta as divisões dos chefes a participar no estudo. Para cada divisão seleccionada os participantes foram escolhidos de forma aleatória, através de um programa interno de gestão municipal designado SAGA (Sistema Assistido de Geração e Gestão de Aplicações) que permite ter acesso aos dados completos dos funcionários. O contacto com os funcionários foi feito por intermédio das chefias directas, para se fazer chegar as cartas de solicitação de entrevista (Anexo 4) com o conteúdo explicativo acerca do tipo de trabalho que se pretendia efectuar e a sua finalidade, para que posteriormente se pudessem marcar as datas das entrevistas.

As entrevistas foram efectuadas individualmente em gabinetes pertencentes às instalações da Câmara Municipal de Évora. Inicialmente os entrevistados assinaram um consentimento informado (Anexo 5) com indicações sobre o procedimento da investigação. Também antes de se proceder à entrevista foi igualmente referido a todos os participantes da investigação que esta seria uma componente obrigatória do Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações e que seria importante que fossem sinceros durante a realização da entrevista, referindo o anonimato e confidencialidade das respostas.

Também foi pedido aos funcionários que a informação fosse recolhida por meio de um gravador digital para facilitar a posterior transcrição e análise dos dados. É indicado o uso do gravador na realização de entrevistas para que seja ampliado o poder do registo e a captação de elementos de comunicação de extrema importância, pausas de reflexão, dúvidas ou entoação da voz, aprimorando a compreensão da narrativa (Schraiber, 1995 citado por Belei et al., 2008).

Após a realização das entrevistas, estas foram transcritas, de modo a facilitar a sua análise (Anexo 6). Para garantir o anonimato foram atribuídos códigos às entrevistas. O código das entrevistas aos chefes é a letra **C** seguidas de um número, compreendido de 1 a 5, que representa a ordem em que os chefes foram entrevistados. O mesmo acontece para os funcionários, com a excepção de que a letra é a **F** e os números são compreendidos de 1 a 10.

### **3.5. Tratamento dos dados**

Após a recolha dos dados procedeu-se ao seu tratamento através da técnica designada de análise de conteúdo. A análise de conteúdo é uma metodologia utilizada para a investigação qualitativa e é definida por “um conjunto de técnicas de análise de comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens” (Bardin, 1994, p. 37).

Silva, Gobbi e Simão (2005) salientam a análise de conteúdo como o método de análise do discurso declarado de actores sociais. A análise de conteúdo refere-se a uma decomposição do discurso e identificação das unidades de análise ou grupos a partir da qual se torna possível uma reconstrução de significados que apresentem uma reconstrução mais aprofundada da interpretação da realidade do grupo estudado.

Trivinos (1987 citado por Silva et al. 2005) explica três etapas assinaladas por Bardin como sendo básicas na análise de conteúdo. A primeira etapa é a pré-análise que tem a ver com a organização de todo o material que será utilizado para a colecta de dados, assim como outros materiais que podem ajudar a entender o fenómeno e fixar o que o autor define como *corpus* da investigação, que seria a especificação do campo que o pesquisador deve centrar a atenção. A segunda etapa é a descrição analítica, em que o material reunido que constitui o *corpus* da pesquisa é melhor aprofundado, sendo orientado em princípio pelas hipóteses e pelo referencial teórico, surgindo desta análise quadros de referências, que procura sínteses coincidentes e divergentes de ideia. Por último, a interpretação referencial é a fase da análise propriamente dita. A reflexão, a intuição com base em materiais empíricos estabelecem relações com a realidade aprofundando as conexões de ideias,

chegando se possível à proposta básica de transformações nos limites das estruturas específicas e gerais.

As entrevistas realizadas no presente estudo foram então submetidas a uma análise de conteúdo com o auxílio de um *software* informático – *QSR Nvivo8*. Trata-se de um programa específico para o tratamento de dados qualitativos. Neste estudo as entrevistas foram realizadas a dois grupos: o grupo dos funcionários (Grupo 1) e o grupo dos chefes de divisão (Grupo 2). Para cada um dos grupos foram criadas categorias, construídas de acordo com os objectivos e respostas importantes para a investigação. Dentro destas categorias foram criadas subcategorias e, quando necessário ainda foram criadas sub-subcategorias (categorias terciárias).

A presente análise de conteúdo contém 2 categorias centrais ou grupos (*nodes*). O primeiro grupo (*nodes*) foi definido por Grupo 1- Funcionários e o segundo grupo (*nodes*) foi definido por Grupo 2 – Chefias. Cada um destes grupos (*nodes*) ou categorias centrais é constituído por um conjunto de categorias. Ambos os grupos apresentam seis categorias idênticas. Como já referimos é possível encontrar outras subcategorias e sub-subcategorias dentro destas categorias devido à complexidade de informação.

Existe também uma categoria livre ou residual (*free nodes*) que corresponde aos dados não codificados na árvore das categorias, e 7 atributos. Os atributos correspondem a dados sócio-demográficos dos participantes entrevistados tais como o sexo, a faixa etária, as habilitações académicas, familiares a cargo, cargo desempenhado, divisão a que pertencem na CME e antiguidade.

De seguida, proceder-se-á à apresentação de todas as categorias e subcategorias e os critérios de construção de cada uma delas, revelando a sua pertinência para responder aos objectivos da investigação. No entanto começamos primeiramente por descrever os dois grupos utilizados para a investigação e de seguida apresentaremos as categorias resultantes do tratamento do conteúdo das entrevistas.

### **3.6. Sistema de categorias**

#### **Grupo 1 – Funcionários**

Este grupo surgiu para codificarmos as respostas que identificam os motivos de ausência dos participantes no local de trabalho. Também foram codificadas respostas

relacionadas com aspectos do trabalho que poderão ter um contributo para a ausência ou presença no trabalho.

Deste modo a codificação efectuada, para além de englobar respostas que estão directamente relacionadas com os motivos da ausência dos participantes, também engloba as percepções dos participantes acerca de aspectos que poderão estar a contribuir para o absentismo na Autarquia.

### Grupo 2 – Chefias

Este grupo surgiu para codificarmos as respostas que identificam os motivos de ausência dos trabalhadores no local de trabalho percebidos pelos chefes de divisão uma vez que estes lidam directamente com os trabalhadores das classes profissionais mais baixas e que portanto estão mais atentos à presença/ ausência dos funcionários no local de trabalho

Do tratamento do conteúdo das entrevistas realizadas aos dois grupos acima referidos resultaram as seguintes categorias:

#### **Categoria 1 – Motivos de ausência**

Esta categoria diz respeito aos motivos de ausência dos funcionários apontados pelo grupo 1 e 2. Dada a existência de dois grupos podemos afirmar que:

GRUPO 1: categoria descrita por dez participantes com um total de 33 referências.

GRUPO 2: categoria descrita por cinco participantes com um total de 17 referências.

Desta categoria surgem 7 subcategorias primárias: *acidentes laborais; encargos familiares; assuntos particulares; greves; saúde; falta de motivação e alcoolismo*. De seguida passamos à definição de cada subcategoria ilustrando exemplos de situação:

**Acidentes Laborais** – A ausência dos funcionários é devida aos acidentes de trabalho.

Grupo 1: “ (...) *tive aí uma altura, uns tempos, caí do escadote, dei cabo do braço e tirei baixa, um mês.*”

Grupo 2: “ (...) *depois 14% de acidente em serviço.*”

**Encargos Familiares** – A ausência dos funcionários é devida aos encargos familiares.

Grupo 1: *“Porque eu tenho faltado mais por causa do meu marido porque ele é doente, porque de vez em quando temos que ir a Lisboa às consultas ...”*

Grupo 2: *“Sim temos, nomeadamente o acompanhamento à família, o acompanhamento de filhos não é...”*

**Assuntos particulares** – A ausência dos funcionários é devida à necessidade de tratar de assuntos particulares

Grupo 1: *“ (...) tratar de assuntos pessoais mas trago sempre justificação.”*

Grupo 2: *“ (...) muitas vezes o cumprimento de requisitos legais, de tribunal, portanto há outras situações que levam a isso ...”*

**Saúde** - A ausência dos funcionários é devida a questões de saúde

Grupo 1: *“ (...) e este ano, tenho cinco dias de baixa no início do ano. Uma gripezinha que não me deixou vir ao trabalho.”*

Grupo 2: *“ (...) verificou-se que o tipo de ausência com percentagem mais elevada é a doença do próprio (58%) ...”*

**Greves**: A ausência dos funcionários é devida a greves

Grupo 1: *“Não! Faço, ainda não falhei nenhuma.”*

**Falta de motivação** - A ausência dos funcionários é devida à falta de motivação

Grupo 2: *“Eu penso sobretudo que é uma falta de empenho e de interesse e gosto no trabalho que fazem, penso eu.”*

**Consumo excessivo de álcool** - A ausência dos funcionários é devida ao consumo excessivo de álcool.

Grupo 2: *“Sim uma das causas é o alcoolismo...”*

O quadro 4 vai demonstrar-nos quais as subcategorias mais apontadas por estes dois grupos de investigação. Esta categoria foi criada com o intuito de responder ao objectivo geral da investigação: *Motivos e factores que mais contribuem para o absentismo.*



**Quadro 4:** Categoria 1 – Motivos de Ausência

| Subcategorias               | Grupo 1 (funcionários, n =10) |                         | Grupo 2 (chefias, n=5) |                         |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
|                             | Unidades de Registo           | Número de entrevistados | Unidades de Registo    | Número de entrevistados |
| Acidentes laborais          | 1                             | 1                       | 1                      | 1                       |
| Encargos familiares         | 8                             | 3                       | 2                      | 1                       |
| Assuntos particulares       | 3                             | 2                       | 2                      | 2                       |
| Saúde                       | 21                            | 10                      | 11                     | 4                       |
| Greves                      | 1                             | 1                       | -                      | -                       |
| Falta de motivação          | -                             | -                       | 2                      | 2                       |
| Consumo excessivo de álcool | -                             | -                       | 1                      | 1                       |

No quadro 4 podemos observar que as unidades de registo (**UR**) referem-se a descrições feitas pelos participantes de situações que os levaram a se ausentar do local de trabalho. O número de entrevistados (**NE**) refere-se ao número de entrevistados que fizeram descrições para determinada subcategoria referente aos motivos das ausências.

GRUPO 1: Como podemos observar no quadro 4 a subcategoria com um maior NE (10) é a saúde. A seguir à saúde, a subcategoria com maior NE (3) é a dos encargos familiares (quadro 4).

GRUPO 2: Podemos observar no quadro 4 que as questões ligadas à saúde foram também o motivo mais apontado por este grupo (NE=4).

### **Categoria 2 – Absentismo e causas específicas dos trabalhadores**

As causas específicas dos indivíduos, tal como Tylczak (1993) define, são causas específicas do trabalhador que podem promover ou estar na origem do

absentismo e que podem estar relacionadas com aspectos da responsabilidade e atribuições do sujeito. Ao que o autor define de causas específicas do trabalhador, Meira (1982) caracteriza-os por factores sócio-demográficos, que para além de incluírem a idade abarcam outros factores como o género e o estado civil.

Dada a existência de dois grupos podemos afirmar que:

GRUPO 1: categoria descrita por dez participantes com um total de 104 referências.

GRUPO 2: categoria descrita por cinco participantes com um total de 37 referências.

Desta categoria surgem 4 subcategorias primárias: *género; idade; falta de responsabilidade e personalidade*. De seguida passamos à definição e exemplos de situação de cada subcategoria.

**Género** – O género é um factor predisponente ao absentismo dos funcionários

Grupo 1: “ (...) *epa as mulheres também faltam ... Os homens é mais porque não querem trabalhar.*”

Grupo 2: “ (...) *aquela senhora que disse que se foi embora e que era servente, serventia a pedreiros e a calceteiros, pronto era um trabalho duro ...*”.

**Idade** – A idade é um factor predisponente ao absentismo dos funcionários

Grupo 1: “*Acho que são as pessoas com menos idade, hoje em dia está-se a ver isso, hoje em dia qualquer coisa dá para fazer uma falta.*”

Grupo 2: “*Pronto há uma faixa mas esses são os que por motivos de saúde faltam mesmo...*”.

**Falta de responsabilidade** – A falta de responsabilidade é um factor predisponente ao absentismo dos funcionários

Grupo 1: “*Mas assim quando ele recebe, um dia ou dois não aparece.*”

Grupo 2: “*Mas considero-as irresponsáveis porque como lhe digo, nós estamos a contar com eles.*”

**Personalidade** – A personalidade é um factor predisponente ao absentismo dos funcionários

Grupo 2: “ (...) *há excepção de algumas pessoas que já são mais propensas a essa e lá fora o sentido e o comportamento dessas pessoas é mais conflituoso...*”.

Esta categoria vai permitir-nos responder ao objectivo geral: *Motivos e factores que mais contribuem para o absentismo.*

**Quadro 5:** Categoria 2 – Causas específicas dos funcionários que predispõem ao absentismo

| Subcategorias             | Grupo 1 (funcionários, n =10) |                         | Grupo 2 (chefias, n=5) |                         |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
|                           | Unidades de Registo           | Número de entrevistados | Unidades de Registo    | Número de entrevistados |
| Género                    | 81                            | 10                      | 24                     | 5                       |
| Idade                     | 9                             | 5                       | 10                     | 4                       |
| Falta de Responsabilidade | 13                            | 6                       | 3                      | 5                       |
| Personalidade             | -                             | -                       | 8                      | 3                       |

No quadro 5, relativamente ao Grupo 1: Podemos constatar que a subcategoria com um maior número de entrevistados (NE) e com um maior número de unidades de registo (UR) é o género.

Grupo 2: No quadro 5 podemos verificar que este grupo apresenta uma subcategoria a mais que o grupo 1 que é a personalidade. No entanto, das subcategorias referidas, as que apresentam um maior número de entrevistados é o género e a falta de responsabilidade (NE=5).

### **Categoria 3 – Absentismo, organização e condições de trabalho**

Porto e Paula (2010) referem que o aumento do índice do absentismo pode ser desencadeado por problemas internos da organização, tais como a desvalorização profissional, falta de profissionais habilitados, sobrecarga de trabalho e os baixos salários.

A categoria 3 destina-se a identificar aspectos relativos à própria organização ou à unidade de serviço que podem promover o absentismo dos trabalhadores.

Dada a existência de dois grupos podemos afirmar que:

GRUPO 1: categoria descrita por dez participantes com um total de 55 referências.

GRUPO 2: categoria descrita por cinco participantes com um total de 58 referências.

Esta categoria vai permitir-nos responder ao objectivo geral: *Motivos e factores que mais contribuem para o absentismo*. Desta categoria surgem 4 subcategorias primárias: *contratos de trabalho; desmotivação/insatisfação; regime de protecção de emprego e classe profissional*. De seguida passamos à definição e exemplos de situação de cada subcategoria.

**Contratos de Trabalho:** O tipo de contrato de trabalho pode influenciar o absentismo

Grupo 1 “ (...) o facto de haver pessoas que se calhar o facto de pensarem que já estão um bocadinho melhores, se possam encostar um bocadinho mais.”

Grupo 2: “ (...) as pessoas com contrato a termo certo podem esforçar-se um bocadinho mais para não faltar ...”.

**Desmotivação/ Insatisfação:** Os funcionários estão desmotivados com a situação de trabalho.

Grupo 1: “ (...) eu já não tenho orgulho de trabalhar aqui.”

Grupo 2: “ Eles de momento não se sentem muito motivados por esta situação porque cada vez trabalham mais, cada vez ganham menos e cria uma certa desmotivação.”

**Regime de Protecção de emprego:** Os funcionários aproveitam-se do regime de protecção para tirarem licenças médicas para se ausentarem ao trabalho.

Grupo 1: “ Há muita gente que encara o facto de entrar para a câmara ou para a função pública, para quando a partir do momento que entram no quadro não fazerem nenhum.”

**Classe Profissional:** A classe profissional tem influência sobre o absentismo.

Grupo 2: “ (...) o pessoal operário em média é mais cumpridor que o pessoal não operário (...)”

**Quadro 6:** Categoria 3 – Absentismo, organização e condições de trabalho

| <b>Subcategorias</b>           | <b>Grupo 1 (funcionários, n =10)</b> |                                | <b>Grupo 2 (chefias, n=5)</b> |                                |
|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
|                                | <b>Unidades de Registo</b>           | <b>Número de entrevistados</b> | <b>Unidades de Registo</b>    | <b>Número de entrevistados</b> |
| Contratos de trabalho          | 10                                   | 5                              | 12                            | 5                              |
| Desmotivação/ Insatisfação     | 41                                   | 9                              | 43                            | 5                              |
| Regime de protecção de emprego | 4                                    | 2                              | -                             | -                              |
| Classe profissional            | -                                    | -                              | 4                             | 3                              |

No quadro 6, pode-se observar que no GRUPO 1: Relativamente aos factores organizacionais que podem ter influência no absentismo o mais mencionado é a desmotivação/insatisfação com a situação de trabalho (NE=9).

GRUPO 2: Os factores organizacionais mais mencionados pelos participantes do grupo 2 e que podem desencadear o absentismo dos profissionais são o tipo de contratos de trabalho e factores de desmotivação/insatisfação (Quadro 6).

Serão apresentados mais à frente os quadros que mostram informação mais detalhada das subcategorias referentes ao absentismo relacionadas com factores organizacionais. No entanto não serão apresentados quadros sobre a subcategoria funcionário da função pública e da subcategoria classe profissional por falta de informação para um melhor aprofundamento destes aspectos.

#### **Categoria 4 – Absentismo e doença (estados emocionais, psicológicos e alcoolismo)**

As doenças psicológicas e físicas são factores mencionados por um grande grupo de investigadores como predisponentes ao absentismo (Lima, 2009; Sala et al., 2009; Maslach et al., 2001; Gomes et al., 1997).

A categoria 4 destina-se a aspectos relacionados com a saúde do funcionário e que podem promover o absentismo. Desta categoria surgem duas subcategorias

primárias que nos respondem ao objectivo geral: *Motivos e factores que mais contribuem para o absentismo*. De seguida serão apresentadas as definições e exemplos de cada subcategoria:

**Consumo excessivo de álcool:** O consumo excessivo de álcool promove o absentismo dos trabalhadores.

Grupo 1: *“Eu conheço pelo menos, na brigada de arrolamentos, um que falta muito porque está alcoólico e já fez tratamento e não sei que mais e (...)”*.

Grupo 2: *“ (...) o alcoolismo, as pessoas bebem e no outro dia não estão em condições”*.

**Stress:** O stress promove o absentismo dos trabalhadores

Grupo 1: *“Stress no trabalho por acaso sempre tive, trabalhos que eram exigentes, que tinha prazos a cumprir, tinha situações de stress, ...”*.

**Quadro 7:** Categoria 4 – Absentismo e doença (estados emocionais; psicológicos e alcoolismo)

|                             | Grupo 1 (funcionários, n =10) |                         | Grupo 2 (chefias, n=5) |                         |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| Subcategorias               | Unidades de Registo           | Número de entrevistados | Unidades de Registo    | Número de entrevistados |
| Consumo excessivo de álcool | 7                             | 4                       | 12                     | 5                       |
| Stress                      | 8                             | 4                       | 13                     | 3                       |

Observando o quadro 7, relativamente ao GRUPO 1: podemos verificar que o mesmo número de funcionários (NE=4) referiu que o alcoolismo e o stress são problemas de saúde que predispõem ao absentismo.

GRUPO 2: No quadro 7 o único problema associado à saúde mencionado pelos participantes (NE=3), e que predispõe o indivíduo à ausência é o alcoolismo.

Podemos então concluir que o alcoolismo foi um factor comum apontado pelo grupo 1 e 2 que promove o absentismo dos trabalhadores

## **Categoria 5 – Licenças médicas fraudulentas**

Esta categoria surgiu como resposta ao objectivo específico: Verificar até que ponto as baixas médicas fraudulentas são percebidas como factor predisponente do absentismo.

Dada a existência de dois grupos podemos afirmar que:

GRUPO 1: categoria descrita por nove participantes com um total de 24 referências.

GRUPO 2: categoria descrita por cinco participantes com num total de 26 referências.

Desta categoria surgem 4 subcategorias primárias: *baixas médicas facilitadas; assistência à família; cansaço; alcoolismo; desmotivação/ insatisfação; relacionamentos interpessoais; férias e exercer funções noutras entidades*, que passamos a definir e exemplificar recorrendo à situação de cada subcategoria:

**Baixas médicas facilitadas:** As baixas médicas são facilitadas pelos médicos.

Grupo 1: *“Os médicos também passam baixas assim de qualquer maneira ...”*

Grupo 2: *“ (...) alguns apresentam atestados médicos que eu não sei como eles conseguem os atestados, são coisas são os tais artifícios que eu logo no início disse, que eu não sei como é que eles fazem isso...”*

**Assistência à família:** Os funcionários recorrem a baixas sem ser por doença quando têm que dar assistência a um familiar.

Grupo 1: *“Fora aqueles que têm familiares doentes não conheço assim mais ninguém ...”*

**Cansaço:** Os funcionários recorrem a baixas sem ser por doença quando se sentem cansados no trabalho.

Grupo 1: *“Tipo só quando acaba o atestado a gente passa mais uns dias se quiser e eu as vezes pronto, também preciso de descansar e digo que sim.”*

**Consumo excessivo de álcool:** Os funcionários recorrem a baixas sem ser por doença devido aos problemas derivados do consumo excessivo de álcool.

Grupo 1: *“Álcool, alcoolismo essencialmente acho que é o alcoolismo.”*

**Fuga ao trabalho:** Os funcionários recorrem a baixas sem ser por doença para escaparem ao trabalho

Grupo 1: “ (...) não lhes apetece trabalhar e a seguir vão ao médico e pedem baixa ...”

Grupo 2: “Temos também pessoas por qualquer coisinha, se calhar quebrar uma unha arranjam maneira de ir apanhar um atestado médico para conseguir falhar.”

**Relacionamentos interpessoais:** Os funcionários recorrem a baixas sem ser por doença devido aos maus relacionamentos no local de trabalho.

Grupo 1: “ (...) o homem chegava a andar de baixa porque era gozado...”

Grupo 2: “ (...) e poderá haver mesmo entre trabalhadores ou entre trabalhadores e chefia poderá haver problemas e que isso transpareça e que a pessoa sinta e que peça para sair para outros serviços ou chegar ao último minuto faltar ou pedir um atestado médico e alegar problemas psicológicos...”

**Férias:** Os funcionários recorrem a baixas sem ser por doença quando lhes são negadas férias para o período desejado

Grupo 2: “ (...) a pessoa pede férias, nós não lhes damos as férias e a pessoa mete atestado médico. “

**Exercer funções noutra entidade:** Os funcionários recorrem a baixas sem ser por doença para poderem trabalhar para outras entidades sem perder os subsídios de emprego.

Grupo 2: “E eu sei que há uns anos atrás tiveram em baixa por tempo indeterminado e que não trabalhavam aqui mas a gente via-os a conduzir o tractor e a trabalharem para outros fins.”



**Quadro 8:** Categoria 5 – Licenças médicas sem ser por motivo de doença

| <b>Subcategorias</b>               | <b>Grupo 1</b> (funcionários, n =10) |                                | <b>Grupo 2</b> (chefias, n=5) |                                |
|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
|                                    | <b>Unidades de Registo</b>           | <b>Número de entrevistados</b> | <b>Unidades de Registo</b>    | <b>Número de entrevistados</b> |
| Baixas médicas facilitadas         | 5                                    | 3                              | 9                             | 4                              |
| Assistência à família              | 1                                    | 1                              | 2                             | 1                              |
| Cansaço                            | 3                                    | 1                              | 2                             | 2                              |
| Fuga ao trabalho                   | 12                                   | 8                              | 12                            | 4                              |
| Relacionamentos interpessoais      | 1                                    | 1                              | 4                             | 3                              |
| Férias                             | -                                    | -                              | 1                             | 1                              |
| Executar funções noutras entidades | 0                                    | -                              | 3                             | 2                              |
| Consumo excessivo de álcool        | 3                                    | 2                              | -                             | -                              |

No quadro 8 pode-se observar que as unidades de registo (UR) referem-se à quantidade de descrições dos entrevistados acerca dos motivos que levam muitas vezes o trabalhador a recorrer à baixa médica sem ser por motivo de doença. O número de entrevistados (NE) refere-se ao número de entrevistados que fazem essas descrições.

GRUPO 1: Como podemos observar no quadro 8 o motivo mais apontado (NE 8/ UR= 12) para o recurso a atestados ou a baixas médicas fraudulentas está relacionado com a fuga ao trabalho. A segunda causa mais apontada pelos participantes é a atribuição de culpabilidade aos médicos (NE=3) para o facto dos indivíduos recorrerem a baixas médicas para fugas ao serviço.

GRUPO 2: O quadro 8 revela-nos que o presente grupo partilha da mesma opinião que o grupo 1, ou seja, os funcionários recorrem a baixas médicas para fuga ao serviço e por culpa dos médicos.

## **Categoria 6 – Absentismo Presencial**

Eurest (2010) salienta, relativamente ao absentismo presencial, que apesar do funcionário estar fisicamente presente no seu local de trabalho, dedica parte deste tempo a desempenhar tarefas que nada têm a ver com o conteúdo funcional do seu posto de trabalho.

Desta categoria surgem 4 subcategorias primárias: *Lazer; desmotivação; culpa dos chefes e coordenadores e picagem do ponto na máquina*, que passamos a definir e exemplificar com situação de cada subcategoria:

**Lazer:** O absentismo presencial dos funcionários verifica-se através de actividades de lazer no local de trabalho

Grupo 1: *“Vou a net ver os sites da bola e os sites dos touros.”*

Grupo 2: *“A nível do lazer, pronto há esta situação do irem ao café.”*

**Desmotivação:** O absentismo presencial dos funcionários acontece devido à falta de motivação

Grupo 2: *“ (...) há um conjunto de pequenas coisas que desmotivam a situação e as pessoas tornam mais lenta ou trabalham menos, ou acabam por trabalhar menos.”*

**Desresponsabilização dos chefes e coordenadores (DCC):** O absentismo presencial dos funcionários acontece porque os chefes não se importam que isso aconteça.

Grupo 2: *“Também pode ter um encarregado baldas que diga quero lá saber (...) Não é do meu bolso que sai agora vou aqui estar a chatear-me contigo.”*

**Picagem do ponto na máquina:** O absentismo presencial dos funcionários acontece porque o controlo das presenças é feita por uma máquina que é fácil de enganar.

Grupo 2: *“ (...) quando vão almoçar passam ali a picar e passados 5min entram e depois é que vão almoçar e portanto estão a almoçar na hora de trabalhar.”*

**Quadro 9:** Categoria 6 – Absentismo Presencial

| Subcategorias               | Grupo 1 (funcionários, n =10) |                         | Grupo 2 (chefias, n=5) |                         |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
|                             | Unidades de Registo           | Número de entrevistados | Unidades de Registo    | Número de entrevistados |
| Lazer                       | 2                             | 2                       | 4                      | 2                       |
| Desmotivação                | -                             | -                       | 1                      | 1                       |
| DCC                         | -                             | -                       | 1                      | 1                       |
| Picagem do ponto na máquina | -                             | -                       | 10                     | 1                       |

No quadro 9 observamos algumas formas e motivos que levam os funcionários a praticar absentismo presencial.

As unidades de registo (UR) referem-se ao número de referências existentes acerca das formas manifestadas e razões para a existência de absentismo presencial na Câmara Municipal de Évora. O número de entrevistados (NE) refere-se o número de participantes que fazem as descrições.

Podemos verificar que a única forma de absentismo presencial apontada tanto pelo grupo 1 como pelo 2 é o lazer durante a jornada de trabalho (Grupo 1 e 2/ NE=2)

GRUPO 2: No quadro 9, alguns participantes referem algumas causas que proporcionam os indivíduos a praticarem esse tipo de absentismo. A picagem de ponto é a causas com maior número de descrições, com um total de 10 referencias, ainda que sendo uma causa apontada por um único sujeito. O facto de fazer 10 referências demonstra que para este chefe a picagem de ponto parece ser uma situação grave que promove o absentismo presencial.

### **Categoria livre ou residual (*free nodes*)**

A categoria livre ou residual (*free nodes*) contém informação transmitida pelos funcionários que não é codificada, uma vez que não é considerada relevante para a presente investigação, sendo portanto dispensável a sua revelação. Esta categoria contém 175 referências de 15 entrevistados.

No que toca às subcategorias secundárias estas foram operacionalizadas de acordo com as subcategorias primárias, isto é, algumas subcategorias, por conterem uma informação adicional, permitiram-nos a construção de subcategorias secundárias.

Deste modo, para algumas das subcategorias primárias surgiram subcategorias secundárias:

### **Subcategoria – Género**

Há evidências de que o género têm influência no absentismo, e a maioria dos estudos revelam que a mulher é a que está mais susceptível a ter este tipo de comportamento (Gomes, 1986; Nogueira & Azevedo, 1982 citados por Martins et al., 2005).

Esta categoria fornece informação sobre a influência do factor género no comportamento de ausência do trabalhador. Esta subcategoria vai responder-nos ao seguinte objectivo específico de investigação: *Verificar se o género é percebido como um factor predisponente do absentismo.*

Desta subcategoria primária surgem 2 subcategorias secundárias: *mulheres; homens*. De seguida passamos à definição e exemplos de situação de cada subcategoria:

**Mulheres** – As mulheres são o grupo mais predisponente ao absentismo.

Grupo 1: “Acho que é as mulheres”

Grupo 2: “Mas eu percebo que as mulheres faltam mais no geral que os homens.”

**Homens** – Os homens são o grupo mais predisponente ao absentismo.

Grupo 1: “Mais os homens.”

**Não há diferenças:** Não existem diferenças no nível de ausências entre géneros.

Grupo 1: “ (...) Epa! As mulheres também faltam muito. Lá meia dúzia delas andam assim também como os homens. É quase ela por ela aqui é mais ou menos.”

**Quadro 10:** Subcategoria primária – Género

|                        | <b>Grupo 1</b> (funcionários, n =10) |                                | <b>Grupo 2</b> (chefias, n=5) |                                |
|------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| <b>Subcategoria</b>    | <b>Unidades de Registo</b>           | <b>Número de entrevistados</b> | <b>Unidades de Registo</b>    | <b>Número de entrevistados</b> |
| <b>Secundária</b>      |                                      |                                |                               |                                |
| Mulheres               | 4                                    | 4                              | 6                             | 5                              |
| Homens                 | 1                                    | 1                              | -                             | -                              |
| Não existem diferenças | 5                                    | 3                              | -                             | -                              |

Observando o quadro 10 podemos constatar que a mulher é o grupo considerado como o mais predisponente ao absentismo. As unidades de registo (UR) referem-se ao número de descrições feitas pelos entrevistados acerca de que um dos géneros ou nenhum dos géneros é o mais predisponente ao absentismo. O número de entrevistados (NE) refere-se ao número de participantes que fizeram essas referências.

GRUPO 1: A mulher foi considerada o género mais predisponente ao absentismo (NE=4).

GRUPO 2: É notório que para o presente grupo a mulher é o grupo mais susceptível ao comportamento de ausência (NE=5).

De seguida serão apresentados quadros com a indicação dos motivos que mais proporcionam as mulheres e os homens a ausentarem-se do local de trabalho.

Para além das subcategorias secundárias ainda nos é possível encontrar subcategorias terciárias, que neste caso referem-se aos motivos que levam as mulheres e homens a ausentarem-se: *doença; encargos familiares; licença de maternidade; falta de responsabilidade; assuntos particulares; atestados médicos; condição física: conceito mulher; interesses diversificados; trabalhos domésticos; consumo excessivo de álcool; desmotivação; acidentes de trabalho e conflitos de trabalho*. O exemplo para cada uma das categorias terciárias encontra-se em anexo (Anexo 10 e 11). Apenas apresentaremos as suas definições.

**Doença** - Mulheres/homens ausentam-se devido a doenças;

**Encargos Familiares** - Mulheres/homens ausentam-se devido a encargos familiares;

**Licenças especiais** - Mulheres/homens ausentam-se porque se encontram sob licença especial de ausência;

**Falta de responsabilidade** - Mulheres/homens ausentam-se devido à falta de responsabilidade;

**Assuntos particulares** - Mulheres/homens ausentam-se devido à necessidade de tratar de assuntos particulares;

**Atestados médicos** - Mulheres/homens ausentam-se porque apresentam atestados ilegais;

**Conceito de mulher** - As mulheres ausentam-se por causa de ser socialmente aceite que falte devido aos duplos encargos que lhes estão associados;

**Condição física** - Mulheres/homens ausentam-se devido à condição física;

**Interesses diversificados** - Mulheres/homens ausentam-se devido aos seus atributos pessoais

**Acidentes Laborais** – Mulheres/homens ausentam-se devido a acidentes laborais.

**Consumo excessivo de álcool** – Mulheres/homens ausentam-se devido ao consumo excessivo de álcool.

**Conflitos no trabalho** – Mulheres/homens ausentam-se devido a conflitos no trabalho.

**Desmotivação** - Mulheres/homens ausentam-se devido à desmotivação no trabalho.

**Quadro 11:** Motivos de ausências das mulheres e dos homens

|                                | Mulheres                                |           |                                  |           | Homens                                  |           |                                  |           |
|--------------------------------|---|-----------|----------------------------------|-----------|---|-----------|----------------------------------|-----------|
| <b>Subcategoria secundária</b> | <b>Grupo 1</b><br>(funcionários, n =10) |           | <b>Grupo 2</b><br>(chefias, n=5) |           | <b>Grupo 1</b><br>(funcionários, n =10) |           | <b>Grupo 2</b><br>(chefias, n=5) |           |
| <b>Subcategoria Terciária</b>  | <b>UR</b>                               | <b>NE</b> | <b>UR</b>                        | <b>NE</b> | <b>UR</b>                               | <b>NE</b> | <b>UR</b>                        | <b>NE</b> |
| Doença                         | 11                                      | 7         | 1                                | 1         | 21                                      | 9         | 4                                | 3         |
| Encargos familiares            | 22                                      | 8         | 12                               | 5         | 7                                       | 8         | 3                                | 3         |
| Licença especial               | 1                                       | 1         | -                                | -         | -                                       | -         | -                                | -         |
| Falta de responsabilidade      | 2                                       | 2         | -                                | -         | 7                                       | 4         | 1                                | 1         |
| Assuntos particulares          | 1                                       | 1         | -                                | -         | 4                                       | 3         | -                                | -         |
| Atestados médicos - fraudes    | -                                       | -         | 2                                | 1         | -                                       | -         | -                                | -         |
| Condição física                | -                                       | -         | 7                                | 2         | -                                       | -         | -                                | -         |
| Conceito Mulher                | -                                       | -         | 1                                | 1         | -                                       | -         | -                                | -         |
| Interesses diversificados      | -                                       | -         | 1                                | 1         | -                                       | -         | -                                | -         |
| Consumo excessivo de álcool    | -                                       | -         | -                                | -         | 5                                       | 5         | 4                                | 1         |
| Desmotivação                   | -                                       | -         | -                                | -         | -                                       | -         | 2                                | 1         |
| Acidentes de trabalho          | -                                       | -         | -                                | -         | 2                                       | 2         | -                                | -         |
| Conflitos no trabalho          | -                                       | -         | -                                | -         | 1                                       | 1         | -                                | -         |

No quadro 11 as unidades de registo (UR) referem-se a descrições feitas pelos entrevistados acerca dos motivos que mais predispõem as mulheres e os homens a se ausentarem do local de trabalho e o número de entrevistados (NE) refere-se ao número de participantes que fazem essas descrições.

GRUPO 1: Observando o quadro 11 podemos constatar que o motivo mais indicado para as ausências das mulheres são os encargos familiares (NE=8). Ainda podemos constatar que as doenças também são um dos motivos mais referenciados para as ausências das mulheres por este grupo (NE=7/ RU=11).

Relativamente aos homens, o motivo mais apontado para as ausências deste grupo foram as doenças (NE=9). Curiosamente, o segundo motivo mais apontado para as ausências dos homens são encargos familiares (NE=8).

GRUPO 2: Para este grupo, o motivo de ausência mais considerado para o género feminino está relacionado com aspectos relativos aos encargos familiares (NE=5) (quadro11).

Relativamente ao género masculino, os motivos mais considerados para as suas ausências são as doenças do próprio (NE=3) e os encargos familiares (NE=3).

### **Subcategoria – Idade**

Alguns estudos referentes ao absentismo referem a existência de uma relação entre a idade do trabalhador e o nível de ausências. Alguns estudos referem que o índice de absentismo aumenta com o aumento da idade (Breener et al., 2000) e outras investigações referem o inverso, ou seja, o absentismo é mais elevado em faixas etárias mais baixas (Martins et al., 2005). Esta categoria permite-nos responder ao objectivo específico: Verificar se a idade é percebida como factor predisponente do absentismo.

Desta subcategoria primária surgem 3 subcategorias secundárias: *faixa etária dos mais novos; faixa etária dos mais velhos; não existem diferenças*. De seguida passamos à definição e exemplos de situação de cada subcategoria:

**Faixa etária dos mais novos** – Os funcionários com idades compreendidas aproximadamente entre os 20 e os 40 anos são os mais propensos a ausentarem-se do local de trabalho.

Grupo 1: “Acho que é as pessoas com menos idade, hoje em dia está-se a ver isso, hoje em dia qualquer coisa dá para fazer uma falta.”



Grupo 2: *“Acho que são os mais novos, acho que são os mais novos que faltam mais...”*

**Faixa etária dos mais velhos** - Os funcionários com idades compreendidas aproximadamente entre os 41 e os 65 anos são os mais propensos a ausentarem-se do local de trabalho.

Grupo 1: *“As pessoas de mais idade ou por doença mas aqui nem é dos sítios em que se falte assim mais.”*

**Não existem diferenças** - A idade é um factor que não interfere no nível de absentismo dos funcionários.

Grupo 2: *“(…) acho que quando uma pessoa quer faltar falta, a idade não importa.”*

**Quadro 12:** Subcategoria primária – Idade

|                                  | <b>Grupo 1</b> (funcionários, n =10) |                                | <b>Grupo 2</b> (chefias, n=5) |                                |
|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| <b>Subcategorias secundárias</b> | <b>Unidades de Registo</b>           | <b>Número de entrevistados</b> | <b>Unidades de Registo</b>    | <b>Número de entrevistados</b> |
| Faixa etária dos mais novos      | 8                                    | 5                              | 3                             | 2                              |
| Faixa etária dos mais velhos     | 1                                    | 1                              | -                             | -                              |
| Não existem diferenças           | -                                    | -                              | 3                             | 2                              |

No quadro 12 observando:

GRUPO 1: Podemos verificar que quatro participantes não manifestam opinião para esta categoria. No entanto, dos seis participantes que fazem descrições relativas à influência da idade no absentismo podemos constatar que a há um maior número de entrevistados a considerar a faixa etária dos mais novos como a mais predisponente ao absentismo (NE=5)

GRUPO 2: Dado que o grupo é constituído apenas por cinco participantes, podemos verificar que um sujeito não fez qualquer tipo de referência à subcategoria idade.

Também não houve qualquer referência de que a faixa etária dos mais velhos é a mais predisponente ao absentismo. Deste modo verifica-se um empate no número de participantes (NE=2) que consideram os mais novos como os mais predisponentes ao absentismo e os que acreditam que não há diferenças no nível de ausências entre as faixas etárias (quadro 12).

Para além destas subcategorias secundárias apresentadas ainda existem subcategorias terciárias que se referem aos motivos pelos quais os mais novos e os mais velhos costumam faltar: *Falta de responsabilidade; encargos familiares e doença*. De seguida passamos a definir e a exemplificar cada uma das situações.

**Falta de responsabilidade:** Trabalhadores que compreendem determinada faixa etária ausentam-se mais devido à falta de responsabilidade.

Grupo 1: “ (...) *pronto não se tem aquela responsabilidade de dizer assim não eu não vou faltar, pronto a gente tem uma equipa, se faltam um ou dois aquela equipa fica parada, penso que seja isso...*”

Grupo 2: “*agora quando é muito jovem também falta muitas vezes porque resolve fazer uma noitada e no outro dia não consegue acordar para vir trabalhar...*”

**Encargos familiares:** Trabalhadores que compreendem determinada faixa etária ausentam-se mais devido aos encargos familiares.

Grupo 1: “(...) *porque também têm filhos pequeninos.*”

**Doença:** Trabalhadores que compreendem determinada faixa etária ausentam-se mais devido a doenças

Grupo 1: “*As pessoas de mais idade ou por doença*”.

Grupo 2: “ (...) *quando chega a uma determinada idade que a pessoa já sofre de pequenos problemas de saúde (...)* ”.

**Quadro 13:** Motivos das ausências das pessoas com menos idade

| Grupo 1 (funcionários, n =10) |                     |                         | Grupo 2 (chefias, n=5) |                         |
|-------------------------------|---------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| Subcategorias terciárias      | Unidades de Registo | Número de entrevistados | Unidades de Registo    | Número de entrevistados |
| Falta de responsabilidade     | 2                   | 2                       | 2                      | 2                       |
| Encargos familiares           | 2                   | 2                       | -                      | -                       |

**Quadro 14:** Motivos das ausências das pessoas com mais idade

| Grupo 1 (funcionários, n =10) |                     |                         | Grupo 2 (chefias, n=5) |                         |
|-------------------------------|---------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| Subcategorias terciárias      | Unidades de Registo | Número de entrevistados | Unidades de Registo    | Número de entrevistados |
| Doença                        | 1                   | 1                       | 3                      | 3                       |

Nos quadros 13 e 14 referem-se as unidades de registo das descrições feitas pelos entrevistados acerca dos motivos que mais levam os mais novos a estar ausentes do local de trabalho. O número de entrevistados refere-se ao número de participantes que fizeram essas referências.

GRUPO 1: Dando atenção ao quadro 13 podemos verificar que houve uma igualdade no número de entrevistados (NE=2) que consideraram a falta de responsabilidade e os encargos familiares como as ausências dos funcionários com menos idade. Além disso, para funcionários da faixa etária dos mais velhos somente um entrevistado deste grupo considerou que doença é o único motivo que os leva à ausência (quadro 14).

GRUPO 2: Dois participantes deste grupo referiram que o motivo que mais proporciona os mais novos à ausência é a falta de responsabilidade (quadro 13) Para os mais velhos, três dos participantes consideraram unicamente a doença como motivo de ausência (quadro 14).

### Subcategoria – Personalidade

Outro factor predisponente ao absentismo, mas neste caso, somente apontado pelo grupo 2 foi a personalidade.

Os participantes consideram que há personalidades mais propensas a faltas e personalidades mais conflituosas que predispõem os sujeitos ao absentismo.

Desta subcategoria primária surgem 2 subcategorias secundárias: *personalidades* mais propensa a faltas e personalidades conflituosas. De seguida passamos à definição e exemplos de situação de cada subcategoria:

**Personalidades mais propensas a faltas** – Há funcionários com personalidades mais propensas a faltas.

Grupo 2: “ (...) *isso tem a ver com a pessoa, tem muito. Nunca falta, uma pessoa também do mais prestável e outras que vão faltando...*”

**Personalidades conflituosas** – Há funcionários com personalidades conflituosas

Grupo 2: “ (...) *uma vez que detectamos se há um, menos empatia entre uma pessoa e outra também não há necessidade de estarem continuamente, todos os dias a trabalharem em conjunto... Muito recentemente e foi uma situação recente que, eu achei que houve um funcionário que meteu baixa...*”

**Quadro 15: Subcategoria primária - Tipos de personalidade que influenciam o absentismo**

| Grupo 2 (chefias, n =5)                |                     |                         |
|--|---------------------|-------------------------|
| Subcategorias secundárias              | Unidades de Registo | Número de entrevistados |
| Personalidades mais propensas a faltas | 2                   | 2                       |
| Personalidades conflituosas            | 6                   | 2                       |

No quadro 15 podemos verificar que há uma igualdade relativa ao número de entrevistados do grupo 2 que referem que personalidades conflituosas e as

personalidades propensas a ausências proporcionam o absentismo. No entanto as personalidades conflituosas apresentam um maior número de descrições feitas (UR = 6).

### **Subcategoria – Contratos de trabalho**

Existem estudos que demonstram que o tipo de contrato de trabalho tem influência sobre o nível de ausência dos funcionários. Esta subcategoria vai fornecer informação a respeito da influência do tipo de contrato de trabalho no absentismo dos trabalhadores. Esta subcategoria poderá responder-nos ao objectivo de investigação: Verificar se o tipo de contrato de trabalho é percebido como factor predisponente do absentismo.

Desta subcategoria primária surgem 4 subcategorias secundárias: *contrato a tempo indeterminado; contrato a tempo certo; contrato de emprego inserção e não existem diferenças*. De seguida passamos à definição e exemplos de situação de cada subcategoria:

**Contrato a tempo indeterminado:** Os funcionários com contrato a tempo indeterminado são os que faltam mais ao serviço.

Grupo 1: “(...) porque já não estão a termo incerto, deixaram de ter a preocupação do será que vou ou não renovar.

Grupo 2: “ (...) mas pronto tenho a noção que se calhar se esforçam um bocadinho mais, talvez se esforçam um bocadinho mais por não faltar, para dar melhor impressão. “

**Contrato a tempo certo:** Os funcionários com contrato a tempo certo são os que faltam mais ao serviço.

Grupo 1: “ (...) faltava mais nessas alturas...”

Grupo 2: “ (...) as pessoas que trabalham a tempo determinado às vezes são pessoas que estão habituadas a mudar muito de serviço, portanto não tem responsabilidade, não encaram com muita responsabilidade o serviço.”

**Contrato emprego inserção:** Os funcionários com contrato de emprego inserção são os que faltam mais ao serviço.

Grupo 2: “(...) *está nesses programas, nesse programa de inserção. Portanto é esse que falta mais. Está sempre a faltar.*”

**Não existem diferenças:** O tipo de contrato não tem influência no absentismo.

Grupo 1: “ (...) *conheço casos em que não fez diferença nenhuma...as pessoas continuam as mesmas, com vontade de aprender, de trabalhar, de cumprir aquilo a que se propuseram...*”.

Grupo 2: “Os outros, só tenho mais dois penso eu a contrato a termo certo e faltam o mesmo do que os outros, nem é mais nem é menos.”

**Quadro 16:** Subcategoria primária – Tipo de Contratos de trabalho que mais influência o absentismo

|                                  | Grupo 1 (funcionários, n =10) |                                | Grupo 2 (chefias, n=5)     |                                |
|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| <b>Subcategorias secundárias</b> | <b>Unidades de Registo</b>    | <b>Número de entrevistados</b> | <b>Unidades de Registo</b> | <b>Número de entrevistados</b> |
| Contrato a tempo indeterminado   | 5                             | 4                              | 6                          | 3                              |
| Contrato a tempo certo           | 4                             | 2                              | 3                          | 1                              |
| Contrato emprego inserção        | -                             | -                              | 4                          | 1                              |
| Não existem diferenças           | 2                             | 1                              | 3                          | 2                              |

No quadro 16 as unidades de registo (UR) reportam o número de referências que demonstram que as pessoas com um certo tipo de contrato de trabalho exibem maior probabilidade de se ausentarem ao trabalho. O número de entrevistados (NE) refere-se ao número de participantes que fazem essas referências.

Deste modo podemos constatar que houve mais entrevistados, tanto do grupo 1 como do grupo 2, a referir que o contrato a tempo indeterminado é o que ostenta mais o comportamento de ausência do trabalhador (Grupo 1/N=4; Grupo 2/ N= 3).

GRUPO 1: Apenas um entrevistado do grupo 1 refere que o tipo de contrato de trabalho pode não interferir no absentismo dos trabalhadores (Quadro 16)

GRUPO 2: Relativamente a este grupo, dois participantes também referem que o tipo de contrato de trabalho não interfere no absentismo dos trabalhadores (Quadro 16). As três subcategorias secundárias existentes não são mutuamente exclusivas, uma vez que apesar de alguns participantes acharem que não há diferenças entre os tipos de contratos e o absentismo, referem situações que podem predispor um funcionário com determinado contrato de trabalho ao absentismo.

### **Subcategoria – Desmotivação e Insatisfação**

A motivação e a satisfação são determinantes do absentismo, na medida em que estudos comprovam que a desmotivação e a insatisfação correlacionam-se positivamente com o absentismo, ou seja, indivíduos desmotivados e insatisfeitos exibem um maior índice de ausências do que trabalhadores satisfeitos e motivados (Cunha et al., 2007; Josias, 2005; Anderson, 2004; Hooge, 2004; Tylczak, 1993). Esta subcategoria surgiu como resposta ao objectivo de investigação: *Factores de desmotivação e insatisfação percebidos na Câmara Municipal de Évora*.

Desta subcategoria primária surgem algumas subcategorias secundárias que passamos a descrever de seguida:

**Desgosto pelas funções desempenhadas** – Os funcionários não gostam das funções que desempenham.

Grupo 1: “ (...) as pessoas faltam mais por não estarem a fazer aquilo que gostam ...”

Grupo 2: “ (...) não era isso que queria com certeza fazer mas deverá ter tido uma exigência do centro de emprego que teria que vir.”

**Falta de comprometimento** – Os funcionários não se sentem comprometidos com o serviço e/ou organização.

Grupo 1: “ (...) tínhamos orgulho em trabalhar aqui e eu já não tenho orgulho de trabalhar aqui.”

Grupo 2: “Não está comprometido com a organização, não se sente comprometido.”

**Falta de materiais e meios técnicos:** Os funcionários queixam-se se falta de meios necessários ao desempenho das suas funções.

Grupo 1: “ (...) os meios e as dificuldades são cada vez maiores para uma pessoa dar resposta às situações...”

**Falta de reconhecimento** – Há falta de reconhecimento por parte de outros pelo trabalho dos funcionários

Grupo 1: *“As pessoas não têm cuidado ... não têm respeito por ninguém.”*

Grupo 2: *“ (...) os próprios funcionários pensam que não valorizam suficientemente o seu trabalho...”*

**Injustiça** - Os funcionários sentem injustiça no trabalho.

Grupo 1: *“ (...) a câmara investiu muito nos técnicos, no quadro técnico superior, nos técnicos superiores, o pessoal operário tem cada vez desinvestindo mais ...”*

Grupo 2: *“Acho que cada vez mais as pessoas se sentem mais desiludidas porque cada vez se tem vindo a retirar alguns direitos às pessoas e outras exigências que são exigidas...”*

**Relacionamento interpessoal** - Os funcionários sentem-se desmotivados devido a maus relacionamentos no local de trabalho.

Grupo 1: *“Eu fui trabalhar muitas vezes doente, por causa de certas atitudes, certos comportamentos que tiveram comigo, (...)”*

Grupo 2: *“Não é a primeira nem a segunda nem a terceira pessoa que a gente muda as pessoas da escola exactamente porque se percebe que não há espírito de equipa...”*

**Rotina** - As actividades dos funcionários são muito rotineiras

Grupo 1: *“ (...) isto aqui é sempre a mesma coisa, todos os dias a mesma coisa. Não gosto mas leva-se bem.”*

Grupo 2: *“Agora nós temos muito serviço que é o quotidiano e isso não motiva muito não é? A rotina não motiva muito...”*

**Salário** – Os funcionários estão descontentes com o salário.

Grupo 1: *“Só a nível monetário é que não de resto não me sinto mal.”*

Grupo 2: *“aquele do rendimento mínimo consegue levar para casa mais do que eu e tá todo o dia deitado e eu aqui. E arranja um pretexto qualquer como: epa não me levantei, não pude ou não estava bem disposto...”*

**Trabalho Exigente** – Os funcionários sentem que o seu trabalho é muito exigente

Grupo 1: *“ (...) pois as vezes sinto-me cansada...”*



**Desempenhar mais funções** – Estão a exigir mais funções aos funcionários.

Grupo 2: (...) *porque nós estamos a pedir novas tarefas e mais trabalho às pessoas...*

**Esforço Físico** – O trabalho dos funcionários exige muito esforço físico

Grupo 2: “ (...) *estarem num trabalho que exige esforço, isso também pode levar com que se sintam menos satisfeitos em relação ao trabalho...*”

**Falta de clareza no papel** – Os funcionários não têm consciência da importância do seu papel no trabalho

Grupo 2: “ (...) *e pensam que estar no trabalho e fazer bem ou mal não conta para nada.*”

**Falta de condições de higiene** – Os funcionários não dispõem de condições básicas de higiene.

Grupo 2: “ (...) *porque a escola estava suja (...) não dignifica o trabalho de quem lá está e, portanto, as pessoas não podem estar com uma boa auto-estima, como é evidente, não é?*”

**Falta de estabilidade e segurança** – os trabalhadores não se sentem estáveis e seguros na organização.

Grupo 2: “*Eu acho que eles não estão muito motivados e por essa situação e devido a esta instabilidade toda (...) tem todas um pouco de receio: será que é assim tão estável, será que está assim tão bem?*”

**Falta de supervisão** – Os trabalhadores sentem falta de supervisão do seu trabalho.

Grupo 2: “ (...) *o facto de eles não terem mesmo alguém mesmo presente com eles a quem possam dirigir logo directamente, isso não pode afectar a assiduidade dele ao trabalho? (...) Chefia: Isso sim...*”

**Pressões das chefias** – Os funcionários sentem que há muita pressão das chefias.

Grupo 2: “*Porque as pessoas vivem sobre pressão e, quero dizer, há um factor que acaba por desmotivar e que se verifica a nível de assiduidade.*”

**Quadro 17:** Subcategoria primária – Desmotivação e insatisfação com o trabalho

|                                     | <b>Grupo 1</b> (funcionários, n =10) |           | <b>Grupo 2</b> (chefias, n=5) |           |
|-------------------------------------|--------------------------------------|-----------|-------------------------------|-----------|
| <b>Subcategorias secundárias</b>    | <b>UR</b>                            | <b>NE</b> | <b>UR</b>                     | <b>NE</b> |
| Desgosto pelas funções              | 2                                    | 2         | 4                             | 4         |
| Falta de comprometimento            | 1                                    | 1         | 3                             | 3         |
| Falta de materiais e meios técnicos | 10                                   | 6         | -                             | -         |
| Falta de reconhecimento             | 1                                    | 1         | 7                             | 3         |
| Injustiça                           | 4                                    | 3         | 11                            | 4         |
| Relacionamento interpessoal         | 9                                    | 4         | 10                            | 4         |
| Rotina                              | 2                                    | 2         | 2                             | 2         |
| Salário                             | 4                                    | 3         | 8                             | 3         |
| Trabalho exigente                   | 5                                    | 2         | -                             | -         |
| Desempenhar mais funções            | -                                    | -         | 1                             | 1         |
| Esforço físico                      | -                                    | -         | 5                             | 2         |
| Falta de clareza no papel           | -                                    | -         | 2                             | 1         |
| Falta de condições de higiene       | -                                    | -         | 1                             | 1         |
| Falta de estabilidade e segurança   | -                                    | -         | 2                             | 1         |
| Falta de supervisão                 | -                                    | -         | 1                             | 1         |
| Pressões das chefias                | -                                    | -         | 2                             | 1         |

No quadro 17 as unidades de registo (UR) referem-se ao número de referências feitas pelos entrevistados sobre os factores de desmotivação e insatisfação na Câmara Municipal de Évora. O número de entrevistados (NE) refere-se ao número de participantes que fizeram essas referências.

Fazendo uma análise geral do quadro 17 podemos verificar que identificam-se factores de desmotivação comuns entre o grupo 1 e 2, que são: desgosto pelas funções desempenhadas; falta de comprometimento; falta de reconhecimento;

injustiça no trabalho; maus relacionamentos interpessoais; rotina das tarefas e o salário.

GRUPO 1: No quadro 17 observamos que a causa de insatisfação mais percebida pelos participantes está relacionada com a falta de materiais e meios técnicos (NE=6/ UR=10) e as menos salientadas são a falta de comprometimento e o desrespeito pela função desempenhada (NE=1/ RU=1).

GRUPO 2: As causas de desmotivação mais percebidas pelos chefes são a injustiça no trabalho (NE=4), o desgosto pelas funções desempenhadas (NE=4) e o relacionamento interpessoal (NE=4) (quadro 17). As causas de insatisfação e desmotivação menos consideradas pelo grupo 2 são: desempenhar mais funções; falta de clareza no papel desempenhado; falta de condições de higiene; falta de estabilidade e segurança; falta de supervisão e pressões da chefia (NE=1/ UR=1 ou 2).

Após o tratamento dos dados apresentados podemos então concluir que o absentismo é um fenómeno complexo e influenciado por um vasto conjunto de variáveis.

### **3.7. Análise e discussão dos resultados**

Após à descrição dos dados obtidos daremos seguimento a uma análise mais reflectida bem como à sua discussão. A análise e a discussão dos resultados vão ser organizadas de acordo com os objectivos de investigação. Para uma melhor interpretação complementaremos este capítulo com informação considerada na revisão bibliográfica.

#### **3.7.1. Motivos e factores que mais contribuem para o absentismo**

O primeiro objectivo específico da investigação passa por conhecer os motivos e factores que mais contribuem para o absentismo dos funcionários da Câmara Municipal de Évora. De acordo com os resultados obtidos nas entrevistas ao grupo 1 e 2 podemos verificar que foram vários os motivos apontados para as ausências dos funcionários tais como: acidentes de trabalho; encargos familiares; assuntos particulares; greves; alcoolismo e motivos relacionados com a saúde. Chiavenato

(1998) refere que os motivos que levam o trabalhador a não comparecer ao trabalho ou a ser menos assíduo podem ser devidos a diversas razões tais como doenças, acidentes, responsabilidades familiares e particulares bem como os problemas de transporte para o local de trabalho.

Atendendo os motivos referidos pelo grupo 1 e 2 podemos considerar que os motivos de ausência inserem-se em duas categorias de classificação: absentismo voluntário e absentismo involuntário. O absentismo voluntário, tal como Cunha et al. (2010) definem, são as ausências que dependem da vontade do próprio sujeito, ou seja, o indivíduo consegue ter um controlo sob a situação que o leva a ausentar-se. Dos motivos apontados há dois que se podem inserir nesta categoria que são a falta de motivação e o consumo excessivo de álcool (quadro 4). Também, apesar de Chadwick-Jones (1973 citado por Miguez, 1979) referir que a greve é uma ausência involuntária interna à organização, consideramos que este tipo de ausência é voluntária uma vez que os trabalhadores fazem-no de livre vontade e não por obrigação, apesar de ser de seu direito legal efectuar-lo.

O absentismo involuntário, pelo contrário, acontece quando há uma impossibilidade do indivíduo estar presente no seu local de trabalho (Abreu & Simões, 2010). Dos motivos destacados das entrevistas podemos verificar que os acidentes de trabalho, os encargos familiares, os assuntos particulares e a saúde são motivos involuntários que se inserem nesta categoria. Se o consumo excessivo de álcool se reflectir num problema de maior gravidade como o alcoolismo, então este factor será considerado ausência involuntária, uma vez que se trata de um problema que afecta a saúde física e mental do trabalhador. Quanto aos encargos familiares, estes podem ser classificados em ausências voluntárias e involuntárias. Segundo Cunha et al. (2010) os compromissos familiares são ausências voluntárias quando associadas ao cumprimento de objectivos pessoais. No entanto, se este encargo estiver associado à assistência à família por doença então, este motivo é classificado em ausência involuntária.

Contudo, se estivermos atentos ao quadro 4 podemos constatar que os únicos motivos de ausência voluntária foram discriminados por participantes do grupo 2, ou seja pela chefia. Através desta observação podemos inferir que quando se fala em motivos de ausência, os trabalhadores tendem a atribuir justificações válidas, cujo elenco está previsto na lei. Muchinsky (2004) refere que as justificações que os funcionários apresentam para as suas ausências podem ser bastante inexactas uma vez que é habitual a apresentação de desculpas aceitáveis para as suas ausências.

No entanto, analisando os dados obtidos podemos constatar que o motivo de ausência mais referido por ambos os grupos são as questões relacionadas com a saúde (Grupo1/ NE=10; Grupo 2/ NE=4), (Quadro 4). Os motivos de saúde incluem a doença, consultas de rotina, exames médicos e baixas médicas:

*“Tive sempre consultas de rotina.” (F1)*

*“ (...) vou fazer fisioterapia... (F9)*

*“ (...) este ano tenho cinco dias de baixa no inicio do ano. Uma gripezinha que não me deixou vir ao trabalho.” (F6)*

*“ (...) há pessoas que estão indefinidamente de baixa, períodos inesquecíveis de baixa ... (C4)*

*“ (...) verificou-se que o tipo de ausência com percentagem mais elevada é a doença do próprio (58%)...” (C5)*

As ausências por doença são involuntárias, ou seja, não há um controlo por parte do indivíduo, sendo normal que as pessoas em determinada altura de suas vidas se sintam mais fragilizadas e susceptíveis a contrair problemas de saúde. Portanto esta subcategoria pode inserir-se nas faltas justificadas e/ou involuntárias uma vez que estão previstas na lei (Eurest, 2010).

Apesar de haver prevenções a nível da saúde é difícil evitar ficar doente, sendo portanto importante que se considerem as faltas por motivos de saúde inevitáveis (Chadwick-Jones, 1973 citado por Miguez, 1979). Contudo, o autor refere que as doenças também podem ser internas à organização, como também podem dever-se à situação de contágio entre os trabalhadores. Basta apenas haver um indivíduo doente no local de trabalho para contaminar os que o rodeiam. Por vezes para os indivíduos não perderem um dia ou dois de remuneração diária, uma vez que, segundo o Instituto de Segurança Social (2011) os trabalhadores só recebem o subsídio de doença após o quarto dia de baixa, os indivíduos mesmo doentes vão trabalhar, e uma consequência desse comportamento poderá ser o de infectar outros colegas de trabalho. Depois, em vez de haver apenas um trabalhador doente toda a equipa poderá ficar afectada aumentando a taxa de ausência por motivo de doença. O facto de faltar mais do que um indivíduo na unidade de serviço irá causar problemas a nível do rendimento e mesmo que haja uma substituição essa pessoa não vai conseguir dar conta do serviço de todos. Primo et al. (2007) refere que o absentismo dos funcionários tem como consequência sobrecarregar aqueles que permanecem no serviço, uma vez que têm de executar o trabalho dos colegas que estão ausentes, o

que pode levar ao aparecimento de novos problemas de saúde e possíveis afastamentos no futuro.

Apesar de uma pessoa não conseguir evitar ficar doente, no que se refere a consultas de rotina as pessoas já conseguem ter minimamente um controlo sobre isso, porque normalmente este tipo de consultas não são urgentes. Se uma pessoa puder marcar a consulta para o horário pós laboral ou no período de férias será o ideal, para assim se evitar a perda de produtividade no trabalho devido a uma ausência que apesar de justificada, injustifica-se. Deste modo as ausências dos trabalhadores não irão afectar o trabalho nem irão ter como consequência o desconto de um dia ou meio-dia na remuneração diária. Ou seja a nosso ver, se as consultas forem marcadas propositadamente durante o horário laboral então este tipo de faltas já poderá ser de carácter voluntário, dado que é da intenção do trabalhador ausentar-se durante o horário de trabalho (Cunha et al., 2010). Os indivíduos sem regime de protecção de emprego e que se encontram ao abrigo da Câmara Municipal de Évora, não têm perda na remuneração, por se tratar de uma falta justificada por motivo de saúde.

Quanto às baixas médicas estas poderão ser involuntárias (inevitáveis) ou voluntárias (evitáveis). Se uma pessoa tiver um problema grave de saúde então será plausível estar de baixa médica. O tempo de baixa depende do tipo e gravidade da situação. As baixas voluntárias muitas vezes podem acontecer quando as pessoas pretendem escapar ao serviço arranjando “artimanhas” para conseguirem estar afastados sem perderem determinadas regalias, mas este aspecto irá ser analisado e discutido mais adiante.

O segundo motivo mais apontado pelo grupo 1 foram os encargos familiares. Como vimos, os encargos familiares podem ser categorizados em ausências voluntárias ou involuntárias.

*“Porque eu tenho faltado mais por causa do meu marido porque ele é doente...” (F7)*

*“ (...) para ir ao médico, ou quando não tenho ninguém para ficar com elas fico em casa com elas. (F9)*

Tylckzac (1993) refere que as responsabilidades familiares são causas específicas dos trabalhadores que podem estar na origem do absentismo. O facto dos indivíduos desempenharem um papel na família ou existirem determinadas exigências como as doenças dos filhos ou de familiares, ou não ter quem cuide dos filhos e outras

actividades obriga-os que substituam muitas vezes o trabalho pelos encargos a nível familiar. Quando o funcionário refere que não comparece para ficar com os filhos em casa podemos considerar que se trata de uma ausência voluntária. Se é vulgar o trabalhador faltar ao serviço porque não tem com quem deixar os filhos então, já se trata de uma situação evitável porque poderia tentar arranjar uma solução para reverter a situação, tal como, procurar alguém que possa ficar com os filhos quando este se encontra na jornada de trabalho ou então inscreve-los em actividades extracurriculares. Se for de opção própria ficar com os filhos então esta ausência é voluntária.

Outro exemplo referido pelos entrevistados é a assistência à família por motivo de doença. Estas ausências são involuntárias na medida em que são situações inesperadas que levam o indivíduo a ausentar-se. Chawdwick-Jones (1973 citado por Miguez, 1979) afirma que as doenças de familiares são ausências involuntárias (inevitáveis) justificadas pela necessidade que lhes está associada. Como podemos constatar o absentismo está muito associado a duplos encargos, nomeadamente aos compromissos familiares e o exercício de uma profissão.

Os segundos motivos mais apontados pelo grupo 2 foram as ausências fomentadas por assuntos particulares (NE=2) e por falta de motivação (NE=2), (Quadro 5).

*“ Há razões pontuais de resolver uma situação qualquer burocrática...” (C1)*

*“ (...) muitas vezes o cumprimento de requisitos legais, de tribunal, portanto há outras situações que levam a isso ...” (C3)*

*“ (...) tratar de assuntos pessoais mas trago sempre justificação.” (F1)*

*“ (...) pessoas que não gostam de trabalhar então inventam todos os mecanismos, todas as desculpas para não vir... (C1)*

*“ (...) Eu penso sobretudo que é uma falta de empenho e de interesse e gosto no trabalho... (C2)*

Os assuntos particulares são um motivo de ausência referenciado pelos entrevistados do grupo 1 e 2 no entanto, a Câmara Municipal de Évora fornece quatro horas mensais para os trabalhadores tratarem de assuntos burocráticos (Quadro 4 e 5). Como é de direito de todos, a organização já tem conhecimento que os trabalhadores podem utilizar, em qualquer altura do mês, essas horas trazendo uma justificação. Este tipo de ausência já é programado ou premeditado pela organização e portanto não consideramos como um motivo do absentismo, excedendo as horas

disponibilizadas, mesmo com justificação essa ausência entra para o cálculo da taxa de absentismo. As faltas motivadas pela necessidade de tratamento de assuntos burocráticos são ausências inevitáveis/involuntárias, porque têm a ver com o cumprimento de requisitos legais (Chawdwick-Jones, 1973 citado por Miguez, 1979).

O outro segundo motivo mais apontado pelo grupo 2 é a falta de motivação (Quadro 4). Vários autores salientam a importância da motivação para o trabalho referindo que trabalhadores motivados tiram um maior prazer do trabalho diminuindo a probabilidade de abandono da organização (Ganesan & Weinz, 1996; Robbins, 2003). A motivação é muito importante para um bom desempenho profissional e se os trabalhadores estiverem motivados para o trabalho então a sua predisposição para a ausência através de motivos menos aceitáveis irá ser muito menor. Se um trabalhador estiver desmotivado, deve-se então tentar apurar as causas na tentativa de perceber o que está a provocar essa desmotivação porque só assim se poderão encontrar medidas para prevenir esse comportamento de ausência.

### **3.7.2. Verificar se o género é percebido como factor predisponente do absentismo.**

Respondendo ao segundo objectivo de investigação podemos referir que há uma maior percepção de que a mulher pertence ao grupo considerado como mais predisposto ao absentismo comparativamente ao grupo dos homens (Quadro 10). Ou seja, do total de participantes (N=15) dez referiram o género como causa específica do trabalhador com influência no absentismo.

*“Acho que é as mulheres.” (F2)*

*“Talvez as mulheres, penso eu.” (F7)*

*“Em média faltam mais as mulheres.” (C3)*

*“Mas eu percebo que as mulheres faltam mais no geral que os homens.” (C4)*

Várias são as investigações que comprovam que as mulheres são o grupo que apresenta uma taxa de absentismo maior em relação ao homem (Reis et al., 2003; Johns & Nicholson, 1982). A maioria das pessoas tem a ideia que as mulheres são o grupo mais susceptível a faltar ao serviço pois fazem uma ligação da mulher aos duplos encargos que ela tem: a casa, o marido, os filhos por um lado e o trabalho por



outro. Para clarificar esta questão questionámos os entrevistados acerca dos motivos que mais levam as mulheres e homens a ausentar-se do serviço. Deste modo foi-nos possível verificar a existência de diferenças e semelhanças nos factores que predispõem a mulher e o homem à ausência ao trabalho.

Dos motivos descritos como sendo aqueles que mais proporcionam à ausência da mulher ao trabalho o mais salientado são os encargos familiares, tanto pelo grupo 1 como pelo grupo 2 (Quadro 11). A mulher está muito associada a duplas responsabilidades. Ter filhos pequenos é uma das causas que leva muitas vezes a mulher a faltar ao serviço pois quando estes se encontram doentes normalmente é a mãe quem assume o papel de ficar a cuidar do filho e a maioria das vezes é ela quem o acompanha ao médico – “(...) *pronto tem uma criança pequena e tem tido a criança doente e pronto agora há mais de um mês ou mês e meio que ela não aparece.*” (F10).

Patton e Johns (2007) verificaram que as ausências das mulheres estavam muito associadas às responsabilidades domésticas e familiares. Ainda prevalece aquela imagem de que a mulher é que tem a responsabilidade sobre a família e que o homem tem a responsabilidade de assegurar as condições básicas de sobrevivência (por exemplo pagar as contas e sustentar a família) – “*Ou é a mulher que tem de levar os filhos ao médico, e é a mulher que tem de levar os filhos à escola, e é a mulher... o homem não, tem que sair de casa para ir desempenhar o seu trabalho e receber o dinheiro. Quer queiramos quer não na minha geração isso ainda é um pouco assim. E então neste grupo de funcionários...*” (C2). O trabalho doméstico é um dos exemplos encontrados que associada às responsabilidades familiares à mulher - “*Elas estão mais susceptíveis de estar mais desgastadas porque é como eu lhe digo, porque geralmente têm a limpeza, têm a lida da casa...*” (C3). Actualmente as mulheres não ficam só em casa a tomar conta dos filhos e a tratar da lida da casa. A mulher desde que se emancipou passou a assumir um outro papel fundamental – o de profissional – e isso tem exigido muito mais dela sugerindo que devido às dificuldades económicas resultantes da crise financeira a mulher viu-se obrigada a entrar no mundo do trabalho. Nogueira e Azevedo (1982, citado por Martins, 2005) explicam que o aumento do absentismo nas mulheres é devido ao grande número de atribuições assumidas quando esta se dedicou ao trabalho fora de casa, onde a mulher passou a assumir as responsabilidades inerentes ao próprio trabalho ao mesmo tempo que e também assume a responsabilidade da sua casa e da sua família. Dada a multiplicidade das actividades diárias da mulher por vezes é impossível superar todos os obstáculos e para se conseguir fazer umas coisas tem que se deixar outras por fazer. Se os filhos

não têm com quem ficar é a mãe que normalmente abdica da actividade laboral para estar com eles – *“A mulher tem outras responsabilidades no seio familiar e portanto muitas vezes tem de faltar para dar resposta, ou porque tem de dar apoio aos filhos ou porque tem de dar apoio aos pais e esse também é um motivo que a leva a faltar.”* (C2).

A doença na mulher também foi um motivo muito apontado pelo Grupo 1 (Quadro 11):

*“Porque não vejo ali ninguém a faltar mais sem ser por esses motivos. Doença ou outras coisas.”* (F7)

*“As mulheres é mais por motivos se calhar de doenças”* (F10)

Apesar de no grupo 2 (chefes) a doença ter sido considerada um dos motivos que mais proporciona as mulheres a faltar, este aspecto só foi evidenciado por um único sujeito – *“Essas são iguais para o homem e a mulher, relacionadas com a saúde do próprio...”* (C5). Uma funcionária refere que teve uma gripe que condicionou a sua ausência ao trabalho - *“Uma gripezinha que não me deixou vir ao trabalho.”* (F6). Pelloso (1979 citado por Steagall-Gomes & Mendes, 1995) salienta que as mulheres sofrem mais do que o homem de pequenos problemas como resfriados, nevralgias, e que a dismenorreia é também um problema bastante frequente que também condiciona o aumento de faltas no trabalho.

O grupo 1 tem a percepção de que a mulher está mais susceptível a não comparecer ao trabalho por motivo de doença, e este facto poderá estar associado à condição física da própria mulher. A condição física, é um motivo que condiciona a mulher a faltar ao serviço apontado pela chefia. Foi descrito por alguns entrevistados que algumas mulheres pediram transferência para outros serviços devido ao trabalho exigir grande esforço físico – *“ (...) uma delas pediu há pouco transferência porque não vinha ao trabalho, é um trabalho duro e ela já tem uma certa idade e então pediu transferência para um trabalho mais leve.”* (C1). A mulher é vista como mais frágil que o homem sendo natural que o esforço excessivo no trabalho traga consequências para a sua saúde. Pelloso (1979 citado por Steagall-Gomes & Mendes, 1995) e Gomes (1986 citado por Martins et al., 2005) referem que a condição física da mulher pode ter grande influência sobre o absentismo: as suas características anatómicas, biológicas, fisiológicas e psicológicas influenciam o seu trabalho, levando-a a riscos devido a essas diferenças que não são consideradas.

Relativamente aos motivos apontados como sendo aqueles que mais levam os homens a faltar, alguns deles coincidem com os motivos que levam as mulheres a faltar (quadro 13). Estes resultados indicam que as responsabilidades e os papéis assumidos entre ambos os grupos já não diferem muito. As responsabilidades familiares são os motivos mais apontados para as ausências dos homens, tanto pelo grupo 1 e 2 (quadro 13):

*“Hoje em dia os homens também já se dedicam mais à família. Não é só a mãe que tem o dever de ficar em casa.” (F5)*

*“Agora ultimamente tem sido por causa da minha filha, tem sido quase sempre por doença, ir ao médico ou através de outras coisas não.” (F8)*

*“ (...) têm serviços domésticos mas os homens também. Físicos, pronto a única diferença é quando engravidam (C1)*

*“ (...) embora eles vêm com a questão que também têm que ficar com os filhos.” (C4)*

Os encargos familiares que basicamente atingem mais as mulheres, foi também um dos motivos mais apontados, tanto por chefes como pelos funcionários, para as ausências do sexo masculino. A reflexão que podemos fazer é que nos dias de hoje, devido às exigências que estes dois grandes grupos têm vindo a sofrer, tem de haver um maior apoio através da partilha de tarefas entre o homem e a mulher. Os homens têm assumido cada vez mais responsabilidades familiares: os homens já cuidam dos filhos e lidam com as tarefas domésticas. Muitas vezes, se a mulher tiver um compromisso inadiável no trabalho o homem já a substitui nas tarefas domésticas – *“Justificam, ai não sei quê tive que ir com o meu filho ao médico, tive que acompanhar o meu filho ou isso, eu acho que é o mesmo do que as mães, é essencialmente os filhos.” (C4)*. Pelloso (1979 citado por Steagall-Gomes & Mendes, 1995) salientam que o estado civil é um elemento importante para aliviar os duplos encargos.

Outro aspecto comum acerca da percepção das ausências dos homens e das mulheres são as doenças (Quadro 11). Todas as pessoas estão susceptíveis de contrair doenças. No entanto, foi referido por um chefe de divisão que os homens faltam mais por motivos concretos – *“Eu acho quando faltam, faltam mesmo porque têm motivos concretos, ou estão doentes ou há uma razão mesmo real que os leva a faltar.” (C2)*. Esta afirmação sugere que as ausências dos homens são involuntárias, ou seja, resulta da acção de elementos estranhos à sua vontade (Cunha et al., 2010).

Ao mesmo tempo a afirmação sugere que as mulheres faltam mais por motivos superficiais, ou seja voluntários, motivados por questões de natureza pessoal (Eurest, 2010). Para alguns dos motivos apontados é realmente verdade que as ausências dos homens são involuntárias: doenças, a assistência à família e os acidentes de trabalho. Os acidentes de trabalho foram identificados com um motivo de ausências dos homens apontado pelo grupo 1, em que um deles falou da sua experiência de ter tido um acidente laboral. Esse aspecto pode ser explicado pelo facto de serem mais os homens que exercem trabalho forçado, trabalham com máquinas e outros materiais que envolvem maiores riscos para a saúde do trabalhador – “ (...) *tive aí uma altura, uns tempos, caí do escadote, dei cabo do braço e tirei baixa, um mês.*” (F4), (Quadro 4). Contudo alguns motivos de ausências parecem ser específicos do homem e enquadram-se mais em ausências voluntárias: consumo excessivo de álcool, conflitos no trabalho, irresponsabilidade e desmotivação. A falta de responsabilidade é um motivo de ausência voluntário que se verifica para ambos os géneros (quadro 11) - “*Quando não lhe apetece não vêm, o que sucede aos homens sucede as mulheres...*” (F1). No entanto, considerando a amostra total (grupo 1 e 2) a falta de responsabilidade foi um motivo mais apontado para as ausências dos homens (N=5) do que das mulheres (N=2). Relativamente à classificação dos motivos das ausências das mulheres também podemos classificar algumas em voluntárias (vontade própria, os encargos familiares, pedidos de atestados médicos, interesses diversificados e tarefas domésticas) e involuntárias (doença, condição física, encargos familiares, tratar de assuntos burocráticos e licença de maternidade). Os encargos familiares como já vimos podem inserir-se nas duas classificações de absentismo.

Analisando os motivos que mais levam os nossos participantes a ausentarem-se do local de trabalho verificámos que os participantes do sexo masculino são os que parecem faltar mais ao trabalho por motivo de saúde, quando comparados com os participantes do sexo feminino (Anexo 7). Também, através de uma análise global verificámos que os participantes do sexo masculino são os que apresentam mais motivos de ausências: *acidentes de trabalho; encargos familiares; assuntos particulares; greves e questões de saúde*. Os participantes do sexo feminino apenas justificam as suas ausências através de duas situações – encargos familiares e doenças - sendo que as doenças foram os motivos referidos por um maior número de mulheres (Anexo 7).

Relacionando os atributos com os motivos de ausências dos participantes do grupo 1, e tendo em consideração o número de participantes do sexo masculino (n=6)

e feminino (n=4), podemos constatar que as mulheres ausentam-se mais ao trabalho devido aos encargos familiares (NE=2) quando comparadas aos homens (NE=1). Esta afirmação parece estar confirmada dado que, as duas mulheres que não referiram faltar por esse motivo não têm filhos (F5 vive sozinha e não tem descendentes e F6 vive só com o marido). Com a exceção dos participantes F1 e F10 (unitários, vivem sozinhos e não têm familiares a cargo), os restantes participantes do sexo masculino (N=4) são casados e com filhos e somente o F8 referiu faltar devido aos encargos familiares. Aqui podemos supor que os participantes do sexo masculino são aqueles que possivelmente têm esposas que assumem toda a responsabilidade inerente a este fator, sendo mais as mulheres a faltar por estes motivos.

### **3.7.3. Verificar se a idade é percebido como factor predisponente do absentismo.**

Através dos resultados podemos assegurar que para os nossos entrevistados há a percepção de que a idade é um factor predisponente do absentismo. Observando os resultados do grupo 1 podemos verificar que a maioria considera que são os mais novos que faltam mais ao serviço (quadro 12):

*“Epa é os mais novos. Os mais novos metem-se na discoteca e depois muitas vezes...” (F10).*

*“Acho que é as pessoas com menos idade, hoje em dia está-se a ver isso, hoje em dia qualquer coisa dá para fazer uma falta.” (F4)*

Para o grupo 2 existe uma igualdade entre aqueles que consideram que os mais novos estão mais predispostos a faltar ao trabalho e entre os que consideram que não existem diferenças em termos de nível de ausências relativamente à faixa etária (Quadro12):

*“Acho que são os mais novos, acho que são os mais novos que faltam mais.” (C4)*

*“Acho que quando uma pessoa quer faltar falta, a idade não importa.” (C3)*

A faixa dos mais novos está mais ou menos compreendida entre os 20 e os 40 anos de idade e a faixa dos mais velhos compreende os 41 até à idade de reforma. Há evidências de que na função pública os funcionários entre os 30 e os 39 anos são os

que faltam mais ao serviço (Martins et al., 2005). No entanto, os entrevistados que afirmam que os mais novos costumam faltar mais frequentemente ao trabalho justificam que a diferença reside no facto de haver ainda uma falta de responsabilidade nas pessoas mais novas e também porque é nestas idades que há uma maior presença de filhos pequenos (Quadro 13):

*“ (...) Talvez por causa dos filhos...” (F6)*

*“ (...) facilita-se a vida e depois por qualquer motivo não se , pronto não se tem aquela responsabilidade de dizer assim não eu não vou faltar...” (F4)*

*“ (...) quando é muito jovem também falta muitas vezes porque resolve fazer uma noitada e no outro dia não consegue acordar para vir trabalhar... (C3)*

Podemos então pressupor que as faltas das pessoas mais novas têm a ver com a falta de responsabilidade e também devido aos encargos familiares. Os filhos pequenos exigem muito dos pais (a doença e as idas ao médico, não ter alguém que fique com os filhos) e por mais que a pessoa queira estar presente no trabalho põem-se obstáculos que invalidam o comparecimento da pessoa ao trabalho e isso muitas vezes tem a ver com as responsabilidades familiares. Forssman (1956 citado por Martins, 2005) afirma que as mulheres faltam mais que os homens e que a duração das faltas é menor em trabalhadoras com idade mais avançada, devido à menor necessidade de cuidar dos filhos e da casa.

Analisando as atribuições dos participantes em questão, somente três funcionários pertencem à faixa etária dos mais novos (dois do sexo masculino e 1 do sexo feminino), e os dois funcionários do sexo masculino inseridos na faixa etária dos mais novos referem que costumam ausentar-se devido aos encargos familiares.

Apesar de Forssman referir que são as mulheres de faixa etária mais nova que faltam mais ao trabalho devido há maior incidência de filhos pequenos, quando analisamos as atribuições dos participantes verificámos que são mais as mulheres com idades compreendidas entre os 40 e 60 anos de idade que costumam ausentar-se devido aos encargos familiares. Uma justificação que pode comportar este acontecimento tem a ver com o facto de nos dias de hoje as mulheres sentirem maior necessidade de serem mães mais tardiamente. Também, actualmente as mulheres dão uma maior importância à carreira profissional e dada à instabilidade encontrada em termos profissionais, os indivíduos procuram primeiramente segurança, sendo que os filhos vão ficando para segundo plano.

No entanto este resultado pode derivar do facto de terem sido entrevistados mais participantes com idades mais avançadas e também porque os encargos familiares não englobam somente os filhos pequenos mas sim todas as actividades inerentes à família (assistência à família, lida da casa, etc...). No entanto não podemos considerar este resultado como significativo porque só três participantes (1 sexo masculino e 2 sexo feminino) referiram faltar devido aos encargos familiares.

Analisando as respostas do grupo 1 e 2 relativamente aos motivos que mais levam as pessoas com mais idade a faltarem ao trabalho, a única causa percepcionada está relacionada com as doenças. Quanto mais velhas são as pessoas, mais fragilizado se encontra o sistema imunitário e maiores são as probabilidades de contrair algum problema de saúde. Existem investigações que comprovam que o absentismo aumenta com a idade devido ao aumento de pedido de licenças médicas à medida que se avança na idade (Vahtera et al., 2001; Brenner et al., 2000). Para comprovarmos melhor este facto relacionámos a idade dos funcionários com os motivos das suas ausências e comprovámos que as pessoas de mais idade são as que mais faltam por motivo de doença (Anexo 8). No entanto este facto pode ser justificado pelo facto da nossa amostra de trabalhadores compreender mais participantes com idade mais avançada.

#### **3.7.4. Verificar se o tipo de contrato de trabalho é percebido como factor predisponente do absentismo.**

Considerando os dados obtidos, a resposta a este objectivo sugere a existência de diferenças nas ausências entre funcionários com diferentes tipos de contrato de trabalho. Deste modo, podemos constatar que o tipo de contrato que mais parece predispor os trabalhadores ao absentismo é o contrato a tempo indeterminado (Quadro 16):

*“Pois estão efectivos. Está lá um, entrou na mesma altura que eu e se tiver dois anos de trabalho é muito...” (F10)*

*“ (...) também sei que o facto de haver pessoas que se calhar o facto de pensarem que já estão um bocadinho melhores, se possam encostar um bocadinho mais.” (F5)*



*“ (...) em termo geral posso dizer que as pessoas com contrato a termo certo podem esforçar-se um bocadinho mais para não faltar... (C3)*

No que diz respeito aos contratos de trabalho os participantes, tanto do grupo 1 como do grupo 2 (Quadro 16) referem que os trabalhadores que já se encontram efectivos deixam de ter preocupação com a renovação do contrato e deste modo já se sentem mais desinibidos para estarem ausentes do local de trabalho. São vários os estudos que comportam essa afirmação, concluindo que os trabalhadores com contrato a tempo certo são aqueles em que as taxas de absentismo são menores (Jimeno & Cortes, 1996; Bradley et al., 2007).

Deste modo e de acordo com as percepções dos participantes, os motivos que justificam esta questão têm a ver com a segurança que a pessoa sente por usufruir de um contrato a tempo indeterminado. Estando efectivos, já não manifestam a preocupação acerca da renovação ou não do contrato de trabalho – *“tiraram foi uma dor de cabeça porque já não estão a termo incerto, deixaram de ter a preocupação do será que vou ou não renovar.”* (F5). Evidentemente, se um trabalhador que se encontra a contrato a tempo certo exibir demasiado o comportamento de ausência, dificilmente a organização vai estar interessada em contratar essa pessoa por tempo indeterminado. Já têm a indicação de que à partida o sujeito irá continuar com esse comportamento. Boeri e Jimeno (2005) referem que quando os trabalhadores se encontram a contrato a tempo certo a relação de trabalho pode ser facilmente cessada. É também por esta razão que se considera que os trabalhadores com contratos a tempo certo evitam ao máximo faltar ao serviço, excepto quando há situações urgentes que os obriguem e não estarem presentes.

Os trabalhadores com contrato a tempo certo têm a preocupação relativa à sua continuação na organização. Por esse motivo o esforço para não faltar e ser uma pessoa dedicada, assídua, pontual e acima de tudo responsável vai ser redobrado – *“Quando se está a contrato a termo certo então ainda menos, pois com aquela expectativa de se passar a tempo indeterminado, quanto menos se faltar melhor não é?”* (F6). Quem se encontra a contrato a tempo indeterminado está mais despreocupado porque é preciso acontecer uma situação realmente muito grave para que estejam sujeitos a uma rescisão do contrato de trabalho. Boeri e Jimeno (2005) referem que quem se encontra no sector público tem uma protecção de emprego muito forte que dificulta os despedimentos. São poucos os funcionários (Grupo 1) e chefes (Grupo 2) que consideram que as pessoas que estão a contrato a tempo certo



faltam mais ao trabalho e a justificação que apresentam é o facto de haver menos responsabilidade:

*“Se calhar naquela altura tinha menos responsabilidades, se calhar era mais gaiato e tinha outra idade e tudo isso conta.” (F3)*

*“ (...) as pessoas que trabalham a tempo determinado as vezes são pessoas que estão habituadas a mudar muito de serviço, portanto não tem responsabilidade, não encaram com muita responsabilidade o serviço.” (C3)*

Analisando a resposta do funcionário (F3) podemos verificar que ele faz uma associação entre o contrato a tempo certo e a idade, dando como justificação a falta de responsabilidade. Tal com anteriormente verificámos relativamente aos factores associados à idade que promovem o absentismo, uma das conclusões, de acordo com os dados obtidos, foi que as pessoas mais novas exibem maior comportamento de ausência devido à falta de responsabilidade (quadro 13). Assim, se considerarmos uma associação entre o contrato a tempo certo e a faixa etária mais nova podemos, deste modo, supor que o comportamento de ausência dos trabalhadores com contrato a tempo certo será devido à falta de maturidade própria da idade.

Provavelmente alguns dos entrevistados têm a ideia de que as pessoas com contrato a tempo certo são mais novas do que as que se encontram a tempo indeterminado. Essa percepção pode ter sido concebida através da própria experiência enquanto profissionais da instituição, porque se verificarmos a caracterização dos funcionários (Quadro 2) podemos verificar que a maioria encontra-se há muito tempo na organização e portanto, quando se encontravam a contrato a tempo certo eram muito mais novas. Entre os entrevistados apenas 1 sujeito se encontra a contrato a tempo certo e, curiosamente é o mais novo. No entanto, há outra pessoa também relativamente nova que já se encontra a contrato a tempo indeterminado. Por isso, não podemos fazer essa extrapolação uma vez que há pessoas novas que apresentam um contrato por tempo indeterminado, como por exemplo o funcionário F5. Isso depende muito da idade que o indivíduo concorre para um posto de trabalho. Contudo não foram encontradas evidências empíricas de que os trabalhadores a contrato a tempo certo falem mais devido à idade ou devido à irresponsabilidade.

Além disso podemos verificar que alguns dos entrevistados do Grupo 1 e 2 referem que o tipo de contrato pode não ter influência no absentismo (Quadro 16):

*“A mim pessoalmente a diferença foi no papel. Eu continuo a mesma pessoa, continuo a ter vontade, a cumprir aquilo a que me proponho, a querer aprender, a melhorar.” (F5).*

*“São realmente poucos os trabalhadores a termo certo e acho que é a mesma coisa...” (C4)*

Estas respostas vão ao encontro dos resultados das investigações de Engellandt e Riphahn (2005) que concluem pela não existência de diferenças significativas entre as taxas de ausência de funcionários temporários e permanentes.

Para além destes dois tipos de contratos mencionados ainda há um outro que é o contrato de emprego inserção. Um dos chefes entrevistados referiu que os trabalhadores que estão sob este regime são os que costumam faltar mais ao serviço – *“ (...aqueles funcionários que saem ao abrigo do programa emprego inserção e aí não podemos dizer que é uma maneira ou outra maneira, que estes faltam mais que os outros...” (C4)*. Os trabalhadores que estão sob este tipo de programa muitas vezes são obrigados pelo centro de emprego a estar integrados na autarquia. Este tipo de obrigação é subjectivo, na realidade as pessoas é que se vêm obrigadas a aceitar estas ofertas do centro de emprego para que não lhes retirem os subsídios de desemprego. Em casos como este em que uma pessoa é obrigada a exercer uma função numa organização, é natural que não se comprometa, não estabeleça vínculos com a instituição e provavelmente o desejo de permanecer e continuar na organização será diminuto, a não ser que a pessoa acabe por gostar realmente do trabalho e do ambiente que o rodeia - *“Ele interpreta que não é funcionário da câmara e o desempenho quando cá está é muito reduzido, muito reduzido.” (C4)*. Martocchio e Jimero (2003 citado por Camp & Lampert, 2006) salientam a importância do ambiente de trabalho para o comprometimento do funcionário com a organização, referindo que tudo tem a ver com os níveis de satisfação que o trabalhador pode alcançar no trabalho.

### **3.7.5. Verificar até que ponto as baixas médicas fraudulentas são percebidas como factor predisponente do absentismo.**

De acordo com os objectivos de investigação e com os resultados obtidos podemos constatar que do total dos participantes da nossa investigação, 14 têm a percepção de que é frequente os funcionários recorrerem à baixa médica para

faltarem ao serviço sem ser por motivo de doença e mencionam algumas causas para esse comportamento. De entre os motivos apontados há três que são referidos tanto pelos funcionários como pelas chefias: as baixas médicas facilitadas; fuga ao trabalho, maus relacionamentos no local de trabalho e falta de motivação (Quadro 8).

Quando os entrevistados referem o recurso aos atestados por facilidade na atribuição de baixas pelos médicos o que eles querem referir é que as baixas fraudulentas são frequentes porque os médicos passam deliberadamente atestados e baixas.

*“Muitos deles recorrem às baixas e eles já não podem fazer nada. Os médicos também passam baixas assim de qualquer maneira, porque é gente conhecida outros às vezes são parentes ou porque já cá vens outra vez?” (F10)*

*“A grande facilidade com que alguns médicos dão os atestados médicos, passam os atestados médicos, é isso uma das grandes fontes do absentismo.” (C3)*

As baixas fraudulentas são um grave problema porque nalguns casos os médicos passam baixas sem haver uma justificação para tal. Oito participantes do grupo 1 e quatro do grupo 2 consideram que é da responsabilidade dos médicos o facto dos funcionários recorrerem à baixa médica sem ser por motivo de doença. Esta situação é complexa na medida em que uma fiscalização ou uma chamada de atenção à classe médica dificilmente iria provar que o médico passou um atestado ou uma baixa fraudulenta. Se um indivíduo quiser enganar o médico queixando-se de uma dor aguda, que o impossibilita de trabalhar, o médico não tem alternativas senão passar um atestado ou uma baixa. Algumas vezes poderá ser por serem conhecidos e amigos e o médico faz o jeito de passar uma baixa mas, sendo acusado dificilmente será comprovado. Contudo é da responsabilidade do médico perceber se o indivíduo que a ele recorre está realmente necessitado da licença médica ou se está simplesmente a querer enganá-lo para obter uma licença para poder deixar de trabalhar durante alguns dias. O absentismo voluntário, como refere Steel (2003 citado por Dias, 2005) pode ser evidenciado pela frequência do comportamento de ausências repetidas, que neste caso podem ser comprovadas pelas frequentes idas ao médico para pedidos de baixas.

A fuga ao trabalho é a segunda justificação atribuída pelos entrevistados, respondendo deste modo ao objectivo atrás referido:

*“O principal motivo é não quererem vir trabalhar. É estar em casa e receber na mesma o dinheiro não é (...) porque inclusivamente tenho situações de gajos que, nas brigadas, inclusivamente tenho duas situações que, um gajo vê-os de baixa e não sei quantos e depois vê-os aí na rua...” (F3)*

*“ (...) uma pessoa numa escola chega com atestado e diz que não pode fazer trabalho de limpeza porque tem um problema muito grave de coluna e por questões psiquiátricas não pode ouvir meninos isto é mesmo dizer não me ponham numa escola, há casos desses daí a questão do atestado...” (C5)*

A fuga ao trabalho pode estar associada à falta de motivação. De acordo com o modelo Picture Questionnaire, Hooge (2004) refere que a motivação não depende só de factores profissionais mas também de factores pessoais. Assim o desgosto da actividade laboral ou de outros aspectos associados, pode manifestar-se através da pouca vontade em apresentar-se ao local de trabalho. O desgosto ou insatisfação com o trabalho também pode ser devido a diversos factores. Alguns destes factores serão identificados a partir do objectivo apresentado a seguir.

Um dos entrevistados ainda refere que os trabalhadores que não gostam do que fazem recorrem aos médicos solicitando baixas para poderem faltar sem terem prejuízo total da remuneração. O regime de protecção de emprego foi um factor também referenciado pelos entrevistados – *“As pessoas pela caixa geral de aposentações faltam mais, garanto-lhe.” (F5)*. A descrição efectuada pelo entrevistado sugere que as pessoas que estão sob protecção de emprego, especificamente pela caixa geral de aposentações, são mais propensas a faltarem ao trabalho. Segundo Scoppa (2009) os trabalhadores com um seguro de protecção de emprego são tentados a comportar-se de maneira oportunista. Quem se encontra sob estes regimes de protecção de trabalho está mais livre de despedimentos por motivos de ausências. Por este motivo, muitas pessoas recorrem às baixas médicas para faltarem ao serviço pois, caso estejam assegurados pela Instituto Nacional de Segurança Social, passados quatro dias de baixa recebem uma percentagem do ordenado enquanto, faltando dias salteados é-lhes descontado o dia de trabalho, acabando por sofrer um desconto maior – *“Mas isso, eu penso que faz isso quem está ainda em regime da segurança social, baixas médicas, têm necessidade de faltar e têm de pôr uma baixa.” (...)* *“Nos três primeiros dias não recebem, nem da entidade patronal, nem da segurança social e ainda se reflecte no ordenado. Daí preferirem pôr uns dias de*

*férias.*” (F5). Em Portugal, segundo o Instituto da Segurança Social (2011) as pessoas de baixa médica recebem a partir do quarto dia e recebem entre 65 a 75% da remuneração líquida, dependendo da duração da doença. Os trabalhadores que se encontram ao abrigo da Caixa Geral de Aposentações (CGA) não perdem a percentagem de subsídio por doença nos quatro primeiros dias de baixa. Desde modo, os trabalhadores protegidos pela CGA apresentam um maior benefício em comparação com os protegidos pelo Instituto Nacional de Segurança Social (INSS), sendo maior a probabilidade de se sentirem tentados a faltar ao serviço uma vez que não perdem a totalidade da remuneração nos primeiros dias de baixa.

Os maus relacionamentos no local de trabalho também foram um dos motivos apontados pelos entrevistados (Quadro 8) pelos quais os funcionários procuram baixas médicas.

*“Tenho um na brigada de arrolamentos que na altura ele estava na construção civil e o homem chegava a andar de baixa porque era gozado...” (F3)*

*“ (...) em que pessoas por uma questão que não sei se por falta de educação ou cultura, não lhe sei chamar o quê, em que até vão mesmo para as pessoas da direcção e dizem é assim se não for assim como eu digo ponho baixa e põem e aparecem com uma baixa...” (C5)*

Segundo a teoria dos factores motivadores e higiénicos de Herzberg (1966 citado por Ferreira et al., 2001) quando os trabalhadores estão insatisfeitos tendem a atribuir a causa a factores extrínsecos tais como o relacionamento com o superior ou às relações interpessoais. Os relacionamentos interpessoais no local de trabalho são um dos sete factores listados no modelo de comparência de Rhodes e Steers (1990 citado por Josias, 2005) que pode aumentar ou diminuir a satisfação no trabalho. A relação entre colegas é uma importante fonte de apoio e assistência ao trabalhador. Robbins (2003) refere que quando a cooperação entre colegas é baseada em amizade, competência e apoio isso irá influenciar a satisfação no trabalho e consequentemente na redução do absentismo. Deste modo, estando um indivíduo insatisfeito com os colegas de trabalho, havendo conflitos e falta de espírito de entreajuda, a probabilidade da procura de atestados ou baixas para justificar a ausência poderá aumentar substancialmente.

### **3.7.6. Factores de desmotivação e insatisfação percebidos na Câmara Municipal de Évora.**

A importância deste objectivo justifica-se pelo facto de vários estudos comprovarem que o absentismo está correlacionado negativamente com a satisfação e motivação (Josias, 2005; Hooge, 2004). A resposta a este objectivo vai apontar alguns factores relacionados com o trabalho que podem causar maiores níveis de insatisfação e desmotivação e que poderão condicionar a presença do trabalhador no local de trabalho. Alguns autores referem que quando há uma percepção positiva do trabalho haverá um aumento da motivação e do prazer para o cumprimento de tarefas (Dollard, et al., 2000; Ganesan & Weitz, 1996).

Considerados os resultados da análise de conteúdo podemos verificar que são vários os factores de insatisfação e desmotivação dos trabalhadores da Câmara Municipal de Évora (Quadro 19). Entre os motivos salientados, encontram-se cerca de quatro que parecem ser de maior importância para os funcionários que são: a falta de materiais e meios técnicos; o relacionamento interpessoal; injustiça percebida na relação trabalho/salário.

A falta de materiais e meios técnicos no trabalho é um motivo de insatisfação bastante significativo para os funcionários (quadro 17):

“ (...) em termos de condições podiam ser melhores... A nível de materiais e a nível de disponibilização de meios técnicos.” (F2)

“Epa há falta de meios, há falta de verbas...” (F3)

“... os equipamentos mas sofisticados que a gente já não tem e temos a necessidade de fazer serviços e que não temos certos e determinados...” (F4)

Segundo Hooge (2004) a satisfação com o serviço pode ser vista como a atitude do trabalhador perante a situação diária de trabalho e é influenciada por factores do contexto de trabalho. Herzberg (1966 citado por Ferreira et al., 2001) realça que quando as condições de trabalho são precárias, que neste caso descritas pela falta de materiais e meios que dificultam o cumprimento das funções, geram insatisfação.

A segunda causa de desmotivação/insatisfação mais apontada está relacionada com os relacionamentos no local de trabalho (quadro 17):

*“Largar, largar não, mas confesso que já pensei nisso. Acho que toda a gente*

*pensa mas não chegamos assim ao extremo também.” (F2)*

*“Temos casos de pessoas que se vieram aqui queixar de colegas ... eles já se queixaram disso e já pediram, ainda há pouco tempo pediram transferência pronto para outros serviços, alguns apresentam atestados médicos... (C1)*

Segundo o modelo integrado de comparecência de Rhodes e Steers (1990 citado por Josias, 2005) o relacionamento interpessoal é um factor relacionado com a situação de trabalho que pode aumentar ou diminuir a satisfação com o trabalho. A teoria dos factores motivacionais e higiénicos de Herzberg (1966 citado por Ferreira et al., 2001) refere que as más relações provocam insatisfação no trabalhador e esse factor também poderá ter uma influência negativa no que respeita ao compromisso do sujeito com o serviço. Deste modo, a existência de um mau ambiente no local de trabalho poderá influenciar o comportamento dos trabalhadores em termos de produtividade e assiduidade. A respeito do relacionamento interpessoal o exemplo seguinte realça o modo como esta situação pode ser grave - *“Tenho um na brigada de arrolamentos que na altura ele estava na construção civil e o homem chegava a andar de baixa porque era gozado...” (F3)*. Trata-se de uma situação extrema que proporciona o absentismo. A humilhação no trabalho é descrita por Silva (2007) como assédio moral que provoca riscos para saúde física e mental do assediado, e em casos extremos levar a perda do posto de trabalho.

Assim, a injustiça percepcionada parece ser uma causa de insatisfação e desmotivação apontado pelo grupo 1 e 2 (quadro17). Os exemplos de desmotivação associados à injustiça têm a ver com a desigualdade observada no trabalho:

*“ Eu acho que é um bocado injusto porque se uma pessoa não está doente e está em casa e se uma pessoa não precisa de baixa médica e o médico passa, acho que é um bocado injusto.” (F8).*

*“ (...) vêm os colegas a encostarem-se, a encostarem-se às grades e eles a fazerem o mesmo trabalho com os mesmos rendimentos, portanto isso junto há uma desmotivação...” (C1).*

O exemplo do participante F8 e C1 sugere que a injustiça percepcionada é geradora de desmotivação. O facto de terem a consciência que os colegas são desleixados e que alguns deles fazem recurso de licenças médicas para escaparem ao serviço gera desmotivação. Têm de se esforçar mais no trabalho porque têm de



substituir os ausentes e no final a recompensa é igual para todos. Esta é uma consequência do absentismo (Primo et al., 2007). Os trabalhadores assíduos podem sentir que são tratados injustamente comparativamente com os trabalhadores que faltam ao trabalho (Coughlan, 2004).

A outra causa referida tem a ver com a injustiça referente ao sistema remuneratório e às condições de trabalho - *“ganham mais e estão arrecadados não andam a chuva ao frio, vento é muito diferente do nosso trabalho não se compara”* (F10); *“O nosso trabalho devia ser mais valorizado do que é...Pois e mais bem pago.”* (F10). Tal como salienta McDonald e Shaver (1981 citado por Lima, 2009) o salário é uma causa extrínseca do absentismo e que está relacionada com as políticas de pessoal da organização, entre elas os baixos salários. Cunha et al. (2007) referem que a percepção de discrepâncias a nível salarial pode levar a uma redução do desempenho do trabalhador porque percebem que elevados desníveis salariais são desmerecidos, em alguns casos a percepção de injustiça poderá levar ao abandono da organização.

Outro tipo de injustiça tem a ver com as políticas da organização que pode contribuir para mudanças de atitude face ao trabalho, nomeadamente a diminuição do desempenho:

*“a câmara investiu muito nos técnicos, no quadro técnico superior, nos técnicos superiores, o pessoal operário tem cada vez desinvestindo mais e por exemplo para tu veres porque não são nenhum caso, são políticas da câmara, a câmara aqui à uns 20 anos atrás tinha 24/25 cantoneiros, os cantoneiros são os homens que conservam as estradas, as vias, neste momento temos seis e o numero de quilómetros aumentou e cada vez os pedidos são maiores.”* (F3).

*“acho extremamente desmotivador o adequado, 70% daqui, no mínimo, 75% no mínimo em que se mete aqui tudo. Mete-se aqui as pessoas que faltam porque se embebedam (...) é impossível meter no inadequado porque as pessoas cumprem pois quando vêm trabalhar cumprem e essas pessoas são colocadas ao pé de pessoas que cumprem, que nunca faltam. Isto é desmotivador.”* (C3).

Os exemplos sugerem falta de equidade no que se refere ao sistema de avaliação de desempenho e aos investimentos e desinvestimentos feitos pela organização. Segundo Adams (1965 citado por Ferreira et al., 2001) uma das opções para a redução da tensão relativa aos sentimentos de desigualdade é a diminuição do



esforço, ou em casos extremos o abandono do local de trabalho.

Relativamente aos factores apresentados no quadro 19 podemos verificar que de acordo com a caracterização de satisfação feita por Locke (1976 citado por Cunha et al., 2007) a maioria dos aspectos que provocam insatisfação aos funcionários da Autarquia estão relacionados com o próprio trabalho, com o seu conteúdo, condições, ambiente de trabalho, relacionamento com os supervisores, colegas, reconhecimento, compromisso e identidade organizacional, sistema remuneratório e funções desempenhadas.

Desta análise sobressai que na Câmara Municipal de Évora a falta de materiais e meios técnicos; os relacionamentos no local de trabalho; o salário e a injustiça percebida no trabalho são as causas de desmotivação/insatisfação mais referidas pelos participantes do estudo. No entanto outras causas são apontadas tais como: o desgosto pelas funções exercidas; a falta de comprometimento; a falta de reconhecimento; rotina das tarefas; esforço físico excessivo; trabalho exigente; desempenho de maior número de funções; falta de clareza no papel; falta de condições de higiene; falta de estabilidade e segurança; falta de supervisão e pressões das chefias.

## **Conclusão**

O absentismo é um problema de todas as organizações, quer sejam elas da esfera pública ou privada. Os estudos mostram que existe um conjunto de factores com influência neste comportamento dos trabalhadores.

De um modo geral a maioria dos autores consideram que o absentismo apenas diz respeito às ausências voluntárias (Lima, 2009; Oliveira et al., 2004) ou inesperada ao trabalho (Cunha et al., 2010; Godoy, 2001; Gaidzinsky, 1998). No entanto as faltas ao trabalho podem ser abordadas, considerando que as mesmas podem ser voluntárias ou involuntárias. Exceptuado as ausências conhecidas e programadas pela organização tais como as licenças especiais (maternidade, paternidade e licença sem vencimento), férias, folgas e pontes, as restantes causas, devido ao seu carácter imprevisível têm consequências na organização ou instituição.

O absentismo voluntário na organização pode definir-se pela intenção que o indivíduo tem de estar ausente do trabalho, sem que haja algum tipo de suporte legal (Abreu & Simões, 2009). Na presente investigação encontrámos alguns exemplos de

absentismo e, têm a ver com alguns factores pessoais, tais como os compromissos familiares, o consumo excessivo de álcool, os conflitos laborais, bem como questões relacionadas com o factor género e idade dos trabalhadores.

Neste trabalho considerámos que o absentismo voluntário ainda pode ser classificado em duas categorias que são as faltas injustificadas e justificadas. As faltas voluntárias injustificadas são aquelas em que têm a ver com causas intrínsecas dos sujeitos que o levam a faltar ao trabalho, tais como as faltas associadas ao consumo excessivo de álcool, as baixas médicas fraudulentas, falta de responsabilidade, as faltas associadas à desmotivação e insatisfação do trabalhador com aspectos do serviço e da organização

As faltas voluntárias justificadas têm muitas vezes a ver com determinados compromissos que o indivíduo considera importantes e que por este motivo ele tem a intenção de não comparecer ao trabalho. As faltas voluntárias justificadas apesar de serem ausências não autorizadas pela organização são consideradas justificadas do ponto de vista pessoal. Por esta razão alguns chefes defendem e autorizam que essas faltas sejam descontadas no período de férias, para que o trabalhador não fique com uma falta injustificada, pois a sua acumulação pode incorrer num processo ao indivíduo pela entidade empregadora que poderá ter como consequência o “convite ao abandono da organização”. Os exemplos mais encontrados para as faltas voluntárias justificadas têm a ver com as questões associadas às responsabilidades familiares. No caso específico da Câmara Municipal de Évora a Autarquia coloca à disposição dos funcionários quatro horas mensais para os trabalhadores poderem tratar de assuntos burocráticos pessoais.

As faltas involuntárias são aquelas em que o indivíduo foi surpreendido por uma necessidade que o obrigou a se ausentar, ou seja, são ausências fora do controlo sendo portanto causa inevitável de comparência ao serviço. Os exemplos encontrados na presente investigação para este tipo de absentismo dizem respeito às doenças próprias e dos familiares, acidentes de trabalho e assistência a familiares.

Fazendo uma análise global da classificação atribuída ao absentismo podemos verificar que na Câmara Municipal de Évora a maioria das ausências ao trabalho têm a ver com factores voluntários (Anexo 9).

No entanto, quando colocámos a questão aos funcionários de quais os motivos que mais os levaram a faltar, todos eles apontaram maioritariamente motivos involuntários.

Em suma, podemos concluir que o absentismo na Câmara Municipal de Évora apresenta dois tipos de classificação que são o absentismo voluntário e o absentismo involuntário (Anexo 9).

A presente investigação forneceu-nos também informação acerca de factores predisponentes ao absentismo que poderão estar associados a causas específicas dos funcionários tais como o género e a idade (Tylczak, 1993), o que nos levou à construção de uma categoria.

Relativamente ao género, a maioria dos funcionários e chefias consideram a existência de diferenças nas ausências entre o género feminino e masculino. Este resultado vai ao encontro dos resultados de Jonhs e Nicholson (1982). O nosso estudo revelou que há uma maior prevalência de faltas para o género feminino, isto é, as mulheres são o grupo mais predisponente ao absentismo e o motivo mais considerado para a justificação deste aspecto, tal como Patton e Johns (2007) referem, é o cumprimento de responsabilidades familiares. Este tipo de justificação reforça a ideia ainda muito presente de que a mulher é a responsável pela casa e pelos filhos. Mas, pode-se verificar que desde que passou a assumir outros encargos fora da família as exigências passaram a ser maiores e, por não conseguir responder a todas essas exigências a mulher passou a ter de fazer escolhas, entre elas faltar ao trabalho algumas vezes.

Apesar desta ideia da mulher ser mais absentista que o homem, quando falamos em motivos que mais levam os homens a faltar ao trabalho, curiosamente, os motivos são idênticos aos motivos que mais levam as mulheres a faltar. Relativamente aos encargos familiares os homens actualmente já estão a dar mais respostas a este tipo de questões. Já há uma maior partilha dos encargos e das tarefas familiares entre homens e mulheres e o sexo masculino já assume mais este tipo de responsabilidade.

No que respeita à idade, os dados revelam-nos que os trabalhadores de faixa etária mais nova são os que mais faltam ao serviço. Os motivos justificativos deste facto estão relacionados com a irresponsabilidade, uma vez que quando se é mais novo não se tem bem interiorizado a ideia de responsabilidade, e o facto de ser nessa faixa etária em que há maior incidência de filhos menores e necessitados de cuidados especiais. Por outro lado, quando se fala nas ausências de pessoas de mais idade estas estão muito associadas a doenças, aspecto confirmado pelos estudos de Vahtera et al. (2001) e de Brenner e Ahern (2000).

O absentismo na Câmara Municipal de Évora também parece estar associado a aspectos da Organização e às condições de trabalho quando falamos, em contratos

de trabalho; regimes de protecção de emprego e desmotivação/insatisfação com aspectos do trabalho.

O tipo de contrato de trabalho também foi considerado um factor preponderante na determinação do comportamento de ausência. Tal como nas investigações de Bradley et al. (2007) e Jimeno e Cortes (1996) os participantes deste estudo referiram que os trabalhadores a contrato a tempo indeterminado são os que mais se ausentam ao trabalho por se sentirem mais estáveis devido à despreocupação com renovação do contrato. Os trabalhadores nessa situação sentem-se mais à vontade para se ausentarem ao trabalho, desde que apresentem justificações, pois têm conhecimento de que estão amparados por um sistema que os protege contra os despedimentos, excepto em situações graves de faltas injustificadas (Boeri & Jimeno, 2005).

O regime de protecção de emprego também parece favorecer o absentismo dos trabalhadores da organização. O facto de terem um regime de protecção, por exemplo a Instituto Nacional de Segurança Social ou a Caixa Geral de Aposentação, que cobrem uma percentagem significativa do salário quando os trabalhadores estão de licença por doença, o recurso a baixas médicas parece ser muito maior mesmo sem justificação. Bradley et al. (2007) salientam que um seguro de cobertura total pode induzir os trabalhadores a se ausentarem, ganhando um salário, sem qualquer esforço. De acordo com os nossos dados parece ser frequente o recurso a baixas médicas para a ausência voluntária ao serviço. Muitas ausências são realmente involuntárias (doença real e doença de familiares) mas o estudo apurou que algumas baixas são voluntárias, isto é, fraudulentas.

Um outro aspecto verificado tem a ver com a existência de vários determinantes da satisfação e motivação que parecem não se verificar na instituição e que podem condicionar a não comparência dos trabalhadores ao local de trabalho. Foram referidos pelos participantes alguns factores de desmotivação e insatisfação dos trabalhadores em relação à organização tais como: desgosto pelas funções desempenhadas; falta de comprometimento; falta de reconhecimento; injustiça laboral; relacionamentos interpessoais; rotina e salário. Além destes motivos, os que pareceram mais significativos para os funcionários dizem respeito à falta de matérias e meios técnicos que dificultam ou impossibilitam que haja uma resposta às situações de trabalho.

O levantamento dos factores de desmotivação e insatisfação dos trabalhadores poderá permitir à Instituição tomar medidas que elevem estes dois aspectos, uma vez que estudos comprovam que a insatisfação está positivamente correlacionada com o

absentismo dos trabalhadores (Cunha et al., 2007; Josias, 2005; Anderson, 2004; Hooge, 2004; Tylczak, 1993).

Ainda os resultados permitiram-nos verificar que o absentismo também está associado à doença, estados físicos e psicológicos tais como o *stress* e o alcoolismo.

Podemos assim concluir que são vários os factores que determinam o absentismo, o que o torna um tema complexo de avaliar. Mas, através desta descoberta a organização poderá tomar uma atitude com vista a minimizar este problema. Uma forma de começar poderia ser através de programas de desenvolvimento da motivação que parecem contribuir para o aumento do vínculo do indivíduo com o trabalho e com a organização.

Podem no entanto ser apontadas algumas limitações a este estudo. Uma das grandes limitações é o facto de não existirem muitas investigações acerca do tema do absentismo, sendo que grande parte dos estudos encontrados está maioritariamente ligada ao absentismo por motivo de doença. Esse foi um dos motivos da pouca bibliografia e da referência a citações de outros autores. A razão para isso acontecer deve-se ao facto de não se ter encontrado os artigos originais ou então de serem de elevado custo económico. No entanto considerámos importante referenciar pois o conteúdo pareceu-nos particularmente relevante.

Outra dificuldade com que nos deparámos teve a ver com tema tratado. O absentismo parece ainda ser tabu. As pessoas têm receio de falar abertamente sobre os motivos reais das suas faltas, geralmente dando justificações aceitáveis para as suas ausências. Mesmo explicitando que existe confidencialidade e anonimato, os participantes demonstraram comportamentos que nos levaram a perceber que não estavam confortáveis com o assunto da entrevista.

Notou-se um certo nervosismo por parte dos entrevistados do grupo 1 (funcionários), uma vez que o guião reflectia os motivos que realmente os conduziam ao comportamento absentista. Pensámos que a razão para o sucedido estava relacionada com o receio de virem a sofrer represálias futuras por parte da entidade empregadora. Esse facto pode ter enviesado alguns resultados. Tendo em conta as dificuldades sentidas seria importante equacionar a organização de um questionário que englobasse estas questões.

A realização deste estudo poderá eventualmente permitir que futuramente se construa um questionário, uma vez que a informação obtida parece ser uma base suficiente para a sua construção. Através de um questionário seria possível obter

informação relevante para relacionar os factores sociodemograficos com os itens de investigação.

Uma outra área de interesse poderá ser um estudo do absentismo que compare o comportamento absentista de funcionários da função pública e de funcionários das organizações privadas, avaliando diferenças nos níveis e causas do absentismo, nomeadamente no que respeita à sua relação com as políticas e aspectos organizacionais

Também seria interessante fazer um estudo do absentismo que incidisse nas categorias profissionais mais elevadas e fazer uma comparação entre o nível e causas de faltas nas diferentes categorias profissionais.

Em suma, o estudo do absentismo é um tema que deveria ser alvo de maior investigação, pois a maioria das vezes o que leva os funcionários a faltarem ao trabalho tem mais a ver com outros motivos do que as justificações apresentadas à organização. Neste sentido deve incentivar-se a investigação sobre a temática do absentismo, que ajude as organizações do trabalho a identificar formas e meios de promover uma maior satisfação com o trabalho o que de facto irá influenciar uma redução do absentismo e melhorar a produtividade.

Com este estudo pretende-se dar um pequeno contributo à compreensão dos aspectos envolvidos no absentismo dos trabalhadores. A psicologia assumiu um lugar importante na medida em que contribui para explicar e compreender alguns comportamentos que afectam o mundo das organizações, como também a pessoa enquanto trabalhadora e no desempenho das suas funções profissionais.



## Referências Bibliografias

- Abreu, R., & Simões, A. (2009). Ausências por adoecimento na equipa de enfermagem. *Cienc Cuid Saude* , 8 (4), 637-644.
- Anderson, E. (2004). What's Absent in Absence management? *Employee Benefits Journal* , 29 (1), 25-30.
- Andrade, C., Pereira, L., & Ckagnazaroff, I. (2007). Elementos de Satisfação e Insatisfação no Trabalho Operacional: Revisando Herzberg. *RG&T* , 8 (1), 68-89.
- Andrade, T., Souza, M., Simões, M., & Andrade, F. (2008). Prevalência de absenteísmo entre trabalhadores do serviço público. *Scientia Medica* , 18 (4), 166-171.
- Bacharach, S., Bamberger, P., & Biron, M. (2010). Alcohol consumption and workplace absenteeism: The moderating effect of social support. *Journal of Applied Psychology* , 95 (2), 334-348.
- Bakker, A., Demerouti, E., Boer, E., & Schaufeli, W. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-356.
- Bardin, L. (2004). *Análise de conteúdo* (3ª ed). Lisboa: Edições 70.
- Barmby, T., Orme, C., & Treble, J. (1995). Worker Absence Histories: a panel data study. *Labor Economics* , 2, 53-65.
- Barmby, T., & Stephan, G. (2000). Worker Absenteeism: Why firm size may matter. *The Manchester School* , 68, 568-577.
- Barnett, R.C. & Hyde, J.S. (2001). Women, men, work, and family. *American Psychologist*, 56, 781-96.
- Bastos, A. (1994). O Conceito de Comprometimento: Sua Natureza e Papel nas Explicações do Comportamento Humano no Trabalho. *Organizações e Sociedade*, 1 (2), 77-106.
- Bastos, A., Brandão, M., & Pinho, A. (1997). Comprometimento Organizacional: Uma Análise do Conceito Expresso por Servidores Universitários no Cotidiano de Trabalho. *RAC* , 1 (2), 97-120.
- Belei, R., Gimenez-Paschoal, S., Nascimento, E., & Matsumoto, P. (2008). O uso da entrevista, observação e videogravação em pesquisa qualitativa. *Cadernos de Educação* (30), 187-199.



- Bezerra, E. (2008). *Absenteísmo injustificado na enfermagem hospitalar* (Trabalho de conclusão de curso). Universidade Estadual de Londrina:, Londrina.
- Blau, G., & Boal, K. (1987). Using Job Involvement and Organizational Commitment Interactively to Predict Turnover. *Journal Management* , 1 (2), 115-127.
- Bradley S., Green C., Leeves G., (2007). Employment Contracts and Effort: Why do temporary workers take less absence? Consultado a 4 de Abril de 2011 através de [https://editorialexpress.com/cgi-bin/conference/download.cgi?db\\_name=ESAM07&paper\\_id=116](https://editorialexpress.com/cgi-bin/conference/download.cgi?db_name=ESAM07&paper_id=116)
- Bratberg, E., Dalh, S. A., & Risa, A. E. (2002). The double burden: Do combinations of career and family obligations increase sickness absence among women? *European Sociological Review* , 18, 233-249.
- Brenner, H., & Ahern, W. (2000). Sickness Absence and early retirement on health grounds in the construction industry in Ireland. *Occup Environ Med* , 57, 615-620.
- Bodgan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Boeri, T. & Jimeno, J. (2005). The effects of employment protection: Learning from variable enforcement. *European Economic Review*, 49, 2057–2077.
- Borritz, M. (2006). *Burnout in human service work: Causes and Consequences*. Denmark: National Institute of Occupational Health.
- Cohen, A., & Lowenberg, G. (1990). A Re-Examination of the Side-Bet Theory as Applied to Organizational Commitment: A Meta Analysis. *Human Relations* , 43 (10), 1015-1050.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., & Cardoso, C. C. (2007). *Manual de comportamento organizacional e gestão* (6ª ed.). Lisboa: Editora RH.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., Cardoso, C. C., Marques, C., & Gomes, J. (2010). *Manual de gestão de pessoas e do capital humano*. Lisboa: Sílabo.
- Camp, S., & Lambert, E. (2006). The influence of organizational incentives on absenteeism: Sick-leave use among correctional workers. *Criminal Justice Policy Review*, 17 (2), 144-172.
- Chiavenato, I. (1998). *Recursos Humanos* (5ª ed., Vol. V). São Paulo: Compacta.
- Coughlan, A. (2004). *Employee absenteeism: a guide managing absence*. IBEC Research and Information Service: Ireland
- Dall'inha, G. (2006). *A Influência das práticas e das políticas de recursos humanos sobre o absenteísmo e a rotatividade: Um estudo de caso* (Dissertação de mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

- Dias, M. (2005). *Absenteísmo em contact center: Estudo de caso com preditores micro e macro-organizacionais* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia.
- Divisão de Gestão de Recursos Humanos (2010). *Balanço Social 2009*. Évora: Câmara Municipal de Évora.
- Dollard, M., Winefield, H., Winefield, A., & Jonge, J. (2000). Psychosocial job strain and productivity in human service workers: A test of the demand-control-support model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* , 73, 501-510.
- Downey, H., & Ireland, R. (1979). Quantitative versus qualitative: The case of environmental assessment in organization. *Administrative Science Quarterly* , 24 (4), 630-637.
- Echer, I., Moura, G., Magalhães, A., & Piovesan, R. (1999). Estudo do absenteísmo como variável no planeamento de recursos humanos em enfermagem. *Revista Gaúcha Enferm* , XX, 65-76.
- Engelland, A., & Riphahn, R. (2005). Temporary contracts and employee effort. *Labor Economics* , 12, 281-299.
- Erickson, J., Nichols, L., & Ritter, C. (2000). Family influences on absenteeism: Testing an expanded process model. *Journal of Vocational Behavior* , 57, 246-72.
- Eurest, C. (2010). Absentismo. *Anuário RH 2010: Directório de Serviços e Soluções de Recursos Humanos*, (6ªed), 40-41.
- Ferreira, J., Neves, J., & Caetano, A. (2001). *Manual de psicossociologia das organizações*. Alfragide: McGraw- Hill.
- Flick, U. (2002). *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*. Lisboa: Monitor.
- Fortin, M. (1999). *O processo de investigação: Da concepção à realização*. Loures, Lusociência.
- Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (1997). *A prevenção do Absentismo no Trabalho - Sinopse da Investigação*. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias.
- Gaidzinsky, R. (1998). *Dimensionamento do pessoal de enfermagem em instituições hospitalares* (Tese de doutoramento). Escola de Enfermagem da Unidade de São Paulo, São Paulo.
- Ganesan, S., & Weitz, B. (1996). The Impact of Policies on Retail Buyer Job Attitudes and Behaviors. *Journal of Retailing* , 72 (1), 31-56.

- Godoy, S. (2001). *Absenteísmo: Doença entre funcionários de um hospital universitário* (Dissertação de mestrado). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.
- Goldberg, C., & Waldman, D. (2000). Modeling employee absenteeism: Testing alternative measures and mediated effects based on job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior* , 21 (6), 665-676.
- Gomes, A., Melo, B., & Cruz, J. (1997). *Stress Ocupacional, Saúde e Absentismo: Estudo com Quadros Médios e Superiores de uma Empresa Textil* (Vol. V). Braga: Associação dos Psicólogos Portugueses (APPORT).
- Hooge, I. (2004). *Determining the Influences on Motivation, Commitment, Satisfaction, Absenteeism and Turnover with a New Questionnaire: PICTURE*. Trabalho apresentado em IAMPS, OSLO.
- Ichino, A., & Riphahn, R. (2004). Absenteeism and employment protections: three case studies. *Swedish Economic Policy Review* , 11, 95-114.
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2011). *Guia Prático: Subsidio de doença* (Vol.4). Instituto Segurança Social, I.P.
- Jimeno, J., & Corte, L. (1996). Effort, absenteeism and fixed term employment contracts. *Revista Espanhola de Economia* , 13, 105-119.
- Johns, G., & Nicholson, N. (1982). The meanings of absence: New strategies for theory and research. *Organizational Behavior* , 4, 127-172.
- Johns, G. (1996). *Organisational behaviour: Understanding and managing life at work* (4ª ed.). Harper Collins College Publishers.
- Joo, S., & Garman, T. (1998). Personal financial wellness may be the missing factor in understanding and reducing worker absenteeism. *Personal Finances and Worker Productivity* , 2 (2), 172-182.
- Josias, B. (2005). *The Relationship between job satisfaction and absenteeism in a selected field services section within an electricity utility in the Western Cape* (Dissertação de mestrado). University of Western Cape, Western Cape.
- Kammeyer-Mueller, J., & Wanberg, C. (2003). Unwrapping the Organizational Entry Process: Disentangling Multiple Antecedents and Their Pathways to Adjustment. *Journal of Applied Psychology* , 88 (5), 779-794.
- Kim, J., & Garman, T. (2003). Financial Stress and Absenteeism: An empirically derived research model. *Financial Counseling and Planning* , 14 (1), 1-13.
- Kozlowski, S., & Ilgen, D. (2006). Enhancing the Effectiveness of Work Groups and Teams. *Psychological Science in the Public Interest* , 7 (3), 77-124.

- Lalanda, P. (1998). Sobre a metodologia qualitativa na análise sociológica. *Análise Social*, XXXIII (148), 871-883.
- Lima, F. (2009). *O absenteísmo no poder judiciário Cearense: O caso do tribunal de justiça do Estado do Ceará* (Monografia). Universidade Estadual Vale do Acaraú, Fortaleza.
- Lucas, S. (2009). *Alcoolismo nas organizações: Estudo do caso da TAP* (Tese de Mestrado). ISCTE, Lisboa
- Mak, B., & Sockel, H. (2001). A confirmatory factor analysis of IS employee motivations and retention. *Information and Management*, 38, 265-276.
- Marchand, A.; Pereira, C., Barboza, N., Silva, S. & Siqueira, H. (2010). O absenteísmo: A inter-relação da dor e as dificuldades na realização das atividades em trabalhadores de uma lavanderia hospitalar pública. *Enfermeria Global*, (19), 1-8.
- Maroy, C. (1997). A análise qualitativa de entrevistas. In Albarello (Org.). *Práticas e métodos de investigação em ciências sociais* (pp. 117-155). Lisboa: Gradiva Publicações.
- Martins, H. (2004). Metodologia qualitativa de pesquisa. *Educação e Pesquisa*, 30 (2), 289-300.
- Martins, R., Garbin, C., Sundefield, M., & Garbin, A. (2005). La Mujer y el ausentismo. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 6 (2), 15-18.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Mastekaasa, A., & Olsen, K. M. (1998). Gender, absenteeism, and job characteristics. *Work and Occupations*, 25, 195-228.
- Meira, J. (1982). Absenteísmo por enfermidade. Sugestões para o seu controle. *Rev. Bras. Saúde ocup.*, X (40), 68-76.
- Mellor, N., Arnold, J., & Gelade, G. (2009). *The effects of transformational leadership on employees' absenteeism in four UK public sector organisations*. UK: Health and Safety Executive.
- Miguez, J. (1979). Absentismo: Conceito, métodos de análise. *Análise Psicológica*, 11 (3), 415-419.
- Muchinsky, P. (2004). *Psicologia organizacional* (7ª ed.). São Paulo: Thomson.
- Nascimento, G. (2003). *Estudo do absenteísmo dos trabalhadores de enfermagem em uma unidade básica e distrital de saúde do município de Ribeirão /SP* (Dissertação de Mestrado). Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto.

- Neves, J. (1996). Pesquisa Qualitativa - Características, usos e possibilidades. *Caderno de Pesquisas em Administração* , 1 (3), 1-5.
- Nicholson, N. (1993). Absence - there and back again. *Journal of Organizational Behavior* , 14, 288-290.
- Oliveira, M., Barros-Ahrens, S. & Ahrens, D.C. (2004). A gestão de talentos: O absenteeismo em questão. In: *Congresso Internacional de Administração*. (pp. 1-8). Ponta Grossa: Anais.
- Patton, E., & Johns, G. (2007). Women's absenteeism in the popular press: Evidence for gender-specific absence culture. *Human Relation* , 60 (11), 1579-1612.
- Penatti, I., Zago, J., & Quelhas, O. (s.d.). Absenteísmo: As consequências na gestão de pessoas. *III SEGeT - Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia* , 1-11.
- Polit, D., Beck, C. T., & Hungler, B. P. (2004). *Fundamentos de pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação e utilização*. Porto Alegre: Artmed.
- Porto, D., & Paula, N. (2010). Estratégias de recursos humanos relacionados ao absenteeismo em profissionais de enfermagem. *Revista Saúde e Pesquisa* , 3 (3), 365-370.
- Primo, G., Pinheiro, T., & Sakurai, E. (2007). Absenteísmo no trabalho em saúde: factores relacionados. *Revista Médica de Minas Gerais* , 17 (1/2 Supl 4), S260-S268.
- Quick, T., & Lapertosa, L. (1982). Análise do absenteísmo em usina siderúrgica. *Revista de Saúde Ocupacional* , 10 (40), 62-67.
- Reis, R., Rocca, P., Silveira, A., Bonilla, I., Giné, A., & Martín, M. (2003). Fatores Relacionados ao Absenteísmo por Doença em Profissionais de Enfermagem. *Revista Saúde Pública* , 37 (5), 616-23.
- Revista Âmbito Jurídico (2005). *Absenteismo no serviço público*. Consultado a 2 de Agosto de 2011 através de [http: // www.ambito-juridico.com.br/pdfsGerados/artigos/1494.pdf](http://www.ambito-juridico.com.br/pdfsGerados/artigos/1494.pdf)
- Ripon, A. (1987). *Satisfaction et Implication dans le Travail*. Paris: PUF.
- Robbins, P. (2003). *Organizational behavior* (9ª ed.). South Africa: Stuart Douglas.
- Sala, A., Carro, A., Correa, A., & Seixas, P. (2009). Licenças médicas entre trabalhadores da Secretaria de Estado da saúde de São Paulo no ano 2004. *Cad. Saúde Pública* , 25 (10), 2168-2178.
- Sanders, K., & Nauta, A. (2004). Social Cohesiveness and absenteeism: the relationship between characteristics of employees and short-term absenteeism within an organization. *Small Group Research* , 35 (6), 724-741.

- Sargent, L., & Terry, D. (1998). The effects of work control and job demands on employee adjustment and work performance. *Journal Occupational and Organizational Psychology* , 71, 219-236.
- Scoppa, V. (2009). Worker absenteeism and incentives: Evidence from Italy (Tese de doutoramento). University of Calabria, Italy.
- Scott, K. D., & McClellan, E. L. (1990). Gender differences in absenteeism. *Public Personnel Management* , 19, 229-253.
- Silva, C., Gobbi, B., & Simão, A. (2005). O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método. *Organ. rurais agroind* , 7 (1), 70-81.
- Silvia, P. (2007). *Assédio Moral no Trabalho* (Tese de Mestrado). Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Steagall-Gomes, D., & Mendes, I. (1995). A Força de Trabalho da Mulher. *Acta Paul Enf.* , 8 (1), 61-74
- Sutherland, V., & Cooper, C. (1992). Job stress, satisfaction, and mental health among general practitioners before and after introduction of new contract. *BMJ* , 304, 1545-8.
- Tylczak, L. (1993). *Combater o absentismo: Soluções positivas para um velho problema*. Lisboa: Monitor.
- VandenHeuvel, A., & Wooden, M. (1995). Do explanations of absenteeism differ for men and women? *Human Relations* , 48, 1309-1330.
- Vahtera, J., Kivimaki, M., & Pentti, J. (2001). The role of Extended Weekends in Sickness Absenteeism. *Occup Environ Med* , 58, 818-822
- Vahtera, J., Poikolainen, K., Kivimaki, M., & Pentti, J. (2002). Alcohol Intake and Sickness Absence: A Curvilinear Relation. *American Journal of Epidemiology* , 156 (10), 969-976.
- Vahtera, J., Pentti, J., Helenius, H. & Kivimaki, M. (2006). Sleep disturbances as a predictor of long-Term increase in sickness absence among employees after family death or illness. *Sleep*, 29 (5), 673-682.
- Zaccaro, S. J., Craig, B., & Quinn, J. (1991). Prior absenteeism, supervisory style, job satisfaction, and personnel characteristics: An investigation of some mediated and moderated linkages to work absenteeism. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* , 50, 24-44.



# **Anexos**

---





## **Anexo 1**

### **Inquérito Sócio-demográfico - Funcionários**

1. Sexo
2. Idade
3. Qual o seu grau de Instrução?
4. Que cargo exerce?
5. Há quantos anos exerce funções na Câmara Municipal de Évora?
6. Qual a divisão em que pertence?
7. O tipo de contrato é a tempo certo ou indeterminado?
8. Tem familiares sob a sua responsabilidade? Quem são?

### **Inquérito Sócio-demográfico – Chefes de divisão**

1. Sexo
2. Idade
3. Qual o seu grau de instrução?
4. Que função exerce?
5. Há quantos anos exerce a função?
6. Qual a divisão a que pertence?
7. Qual o número aproximado de funcionários a seu cargo?



## **Anexo 2**

### **Guião de entrevista – Funcionários**

#### **I. Identificação Pessoal e Profissional**

9. Sexo
10. Idade
11. Qual o seu grau de Instrução?
12. Que cargo exerce?
13. Há quantos anos exerce funções na Câmara Municipal de Évora?
14. Qual a divisão em que pertence?
15. O tipo de contrato é a tempo certo ou indeterminado?
16. Tem familiares sob a sua responsabilidade? Quem são?

#### **II. Motivos que contribuem para o absentismo**

1. Quais os motivos que contribuem para a sua ausência ao local de trabalho?
2. Dos motivos referidos quais considera ser mais frequentes?

#### **III. Absentismo e as questões profissionais**

1. Como define a sua relação com a chefia? Que influencia este facto poderá ter para questões de assiduidade, isto é, para o nível de presenças e ausências? Dê exemplos.
2. Como costuma ser o relacionamento entre colegas? De que forma acha que a relação entre colegas pode ser um factor que influencia as ausências/presenças no local de trabalho?
3. Como se sente em relação às condições laborais?

#### **IV. Absentismo relacionado com questões específicas dos indivíduos**

1. A seu ver quem se ausenta mais ao trabalho. Trabalhadores com contrato a tempo certo ou indeterminado? Que interpretação dá a este facto
2. Relativamente há idade, qual acha ser o grupo que mais frequentemente se ausentam, os trabalhadores mais novos ou os com mais idade?
3. Na sua divisão é mais frequente faltarem os homens ou as mulheres? Qual a interpretação que dá a este facto?
4. Que interpretação dá às ausências do sexo masculino e às ausências do sexo feminino?
5. Qual a sua opinião e quais considera serem os motivos que mais contribuem para o recurso a baixas médicas ao trabalho sem ser por motivo de doença?

## **Anexo 3**

### **Guião de entrevista – Chefes de divisão**

#### **V. Identificação Pessoal e Profissional**

8. Sexo
9. Idade
10. Qual o seu grau de instrução?
11. Que função exerce?
12. Há quantos anos exerce a função?
13. Qual a divisão a que pertence?
14. Qual o número aproximado de funcionários a seu cargo?

#### **VI. Motivos que contribuem para o absentismo**

3. Quais os motivos que contribuem para a sua ausência dos funcionários ao local de trabalho?
4. Dos motivos referidos quais considera ser mais frequentes?
5. A seu ver é frequente o recurso à baixa médica para a ausência ao local de trabalho sem ser por motivo de doença? Quais considera ser os motivos que mais proporcionam estas situações?

#### **VII. Absentismo e as questões profissionais**

4. Como define a relação entre funcionários e chefias? Que influencia este facto poderá ter para questões de assiduidade, isto é, para o nível de presenças e ausências? Dê exemplos.
5. Como costuma ser o relacionamento entre colegas? De que forma acha que a relação entre colegas pode ser um factor que influencia as ausências/presenças no local de trabalho?

6. No que respeita às condições laborais como acha que os trabalhadores se sentem?
7. Já alguma vez se apercebeu de funcionários que praticam absentismo presencial (estar presente no local de trabalho mas executam actividades que nada têm a ver com o conteúdo do trabalho)?

#### **VIII. Absentismo relacionado com questões específicas dos indivíduos**

6. A seu ver quem se ausenta mais ao trabalho. Trabalhadores com contrato a tempo certo ou indeterminado? Que interpretação dá a este facto
7. Relativamente há idade, qual acha ser o grupo que mais frequentemente se ausentam, os trabalhadores mais novos ou os com mais idade?
8. Na sua divisão é mais frequente faltarem os homens ou as mulheres? Qual a interpretação que dá a este facto?
9. Que interpretação dá às ausências do sexo masculino e às ausências do sexo feminino?

## Anexo 4

Exm<sup>o</sup> (ª). Senhor(a)

---

Da Câmara Municipal de Évora

**Assunto:** Solicitação de entrevista para realização de investigação

Sandra Denise Meira Lopes, Licenciada em Psicologia, pela Universidade de Évora, a estagiar no Departamento de Recursos Humanos da Câmara Municipal de Évora sob tutoria da Socióloga Dr<sup>a</sup> Cristina Bernardo, vem solicitar a V. Excelência que lhe seja concedida uma entrevista durante o mês de Abril. A Entrevista visa a recolha de dados que conduzirão à elaboração de uma Dissertação de Mestrado em Psicologia das Organizações e do Trabalho.

O estudo tem como objectivo identificar as causas mais comuns das ausências dos funcionários da Câmara Municipal de Évora na jornada normal de trabalho.

Salvaguarda-se que a investigação em causa não representará nenhum tipo de encargo financeiro para a instituição e que serão assegurados todos os procedimentos éticos na condução do estudo. Todos os dados serão confidenciais, não sendo portanto divulgada a identidade dos participantes.

A participação no estudo será efectuada mediante a assinatura de termo de consentimento, no qual constará os objectivos, os procedimentos do estudo, a salvaguarda pelos direitos de confidencialidade e de cessação da participação a qualquer momento.

Junto remetemos os contactos da mestranda e da Professora orientadora,

Com os melhores cumprimentos,

Évora, 10 de Fevereiro de 2011

Sandra Denise Meira Lopes

---

**Contactos:** Investigadora: Sandra Lopes [sandralopes13@hotmail.com](mailto:sandralopes13@hotmail.com) ou 967771234

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Heldemerina Pires [hsp@uevora.pt](mailto:hsp@uevora.pt) ou 968711538

Departamento de Psicologia da universidade de Évora 266768050





## **Anexo 5**

### **CONSENTIMENTO INFORMADO**

Sandra Denise Meira Lopes, Licenciada em Psicologia, pela Universidade de Évora, a estagiar na Divisão de Gestão de Recursos Humanos da Câmara Municipal de Évora sob tutoria da Socióloga Dr<sup>a</sup> Cristina Bernardo, encontra-se no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Psicologia das Organizações e do Trabalho a realizar a recolha de dados para a investigação.

O estudo a efectuar irá incidir sobre as causas mais comuns das ausências dos funcionários da Câmara Municipal de Évora na jornada normal de trabalho.

Com o objectivo de uma mais eficaz recolha da informação, a entrevista será gravada, estando garantida a total confidencialidade dos dados recolhidos.

O seu envolvimento nesta pesquisa, bem como os procedimentos desta não resultarão em nenhum dano físico ou psicológico, ficando salvaguardada a sua identidade e a de todos os participantes; a sua participação não implicará nenhum custo financeiro.

As informações prestadas são apenas para fins de investigação, não há respostas incorrectas, o importante é a sua opinião.

Pode não concordar em participar da investigação ou retirar-se dela a qualquer momento.

A colaboração neste estudo é voluntária, pelo que não deverá sentir-se obrigado/a a participar.

Tendo recebido as devidas informações e estando ciente dos objectivos da investigação e dos meus direitos. Afirmando concordar em participar voluntariamente, no projecto de investigação levado a cabo pela Psicóloga Estagiária da Divisão de Recursos Humanos da Câmara Municipal de Évora, Sandra Denise Meira Lopes, englobado no Projecto da sua Dissertação de Mestrado declarando, ainda, conhecer os termos da mesma e autorizando a publicação de dados.

Assinatura do(a) Participante

---

Assinatura da Investigadora

---



## **Anexo 7**

Relação do gênero com os motivos de ausência

|                        | Acidente<br>de<br>trabalho | Encargos<br>familiares | Assuntos<br>particulares | Greves | Saúde |
|------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------|-------|
| 1: Sexo =<br>Masculino | 1                          | 1                      | 2                        | 1      | 6     |
| 2: Sexo =<br>Feminino  | 0                          | 2                      | 0                        | 0      | 4     |



## Anexo 8

Relação da faixa etária com os motivos de ausência

|                          | Acidente de trabalho | Encargos familiares | Assuntos particulares | Férias | Greves | Licença de Maternidade e Paternidade | Saúde |
|--------------------------|----------------------|---------------------|-----------------------|--------|--------|--------------------------------------|-------|
| 1 : Faixa Etária = 20-30 | 0                    | 0                   | 1                     | 1      | 0      | 1                                    | 1     |
| 2 : Faixa Etária = 31-40 | 0                    | 1                   | 1                     | 1      | 0      | 0                                    | 3     |
| 3 : Faixa Etária = 41-50 | 0                    | 1                   | 0                     | 0      | 0      | 0                                    | 1     |
| 4 : Faixa Etária = 51-60 | 1                    | 1                   | 0                     | 0      | 1      | 0                                    | 5     |



## Anexo 9

### Caracterização dos factores e motivos em ausências voluntárias e involuntárias

**Categoria 1 - Motivos das ausências dos funcionários**

| <b>Motivos de ausências</b> | <b>Voluntário</b> | <b>Involuntário</b> |
|-----------------------------|-------------------|---------------------|
| Acidentes laborais          |                   | X                   |
| Encargos Familiares         | X                 | X                   |
| Assuntos particulares       | X                 | X                   |
| Saúde                       |                   | X                   |
| Greves                      | X                 |                     |
| Falta de motivação          | X                 |                     |
| Consumo excessivo de álcool | X                 |                     |
| <b>Total:</b>               | <b>5</b>          | <b>4</b>            |



**Categoria 2 - Absentismo e causas específicas dos trabalhadores**

| <b>Subcategorias</b>      | <b>Voluntário</b> | <b>Involuntário</b> |
|---------------------------|-------------------|---------------------|
| Género                    | X                 | X                   |
| Idade                     | X                 | X                   |
| Falta de Responsabilidade | X                 |                     |
| Personalidade             | X                 |                     |
| <b>Total:</b>             | <b>4</b>          | <b>2</b>            |

**Categoria 3 - Absentismo, organização e condições de trabalho**

| <b>Subcategorias</b>        | <b>Voluntário</b> | <b>Involuntário</b> |
|-----------------------------|-------------------|---------------------|
| Contratos de trabalho       | X                 |                     |
| Desmotivação e insatisfação | X                 |                     |
| Funcionário Público         | X                 |                     |
| <b>Total:</b>               | <b>3</b>          | <b>2</b>            |

**Categoria 4 – Absentismo e doença (estados emocionais, psicológicos e alcoolismo)**

| <b>Subcategorias</b>                    | <b>Voluntário</b> | <b>Involuntário</b> |
|---|-------------------|---------------------|
| Alcoolismo/ consumo excessivo de álcool | X                 | X                   |
| Stress                                  |                   | X                   |
| Funcionário Público                     | X                 |                     |
| <b>Total:</b>                           | <b>2</b>          | <b>2</b>            |

**Categoria 5 - Licenças médicas sem ser por motivo de doença**

| <b>Subcategorias</b>                    | <b>Voluntário</b> | <b>Involuntário</b> |
|---|-------------------|---------------------|
| Acompanhamento de familiares            |                   | X                   |
| Alcoolismo/ consumo excessivo de álcool | X                 | X                   |
| Problemas familiares                    | X                 |                     |
| Não gostam de trabalhar                 | X                 |                     |
| Cansaço                                 |                   | X                   |
| Culpa dos médicos                       | X                 |                     |
| Maus relacionamentos                    | X                 |                     |
| Insatisfação                            | X                 |                     |
| Ir de férias                            | X                 |                     |
| Trabalhar noutros locais                | X                 |                     |
| <b>Total:</b>                           | <b>8</b>          | <b>3</b>            |

**Categoria 5 – Absentismo Presencial**

| <b>Subcategorias</b>             | <b>Voluntário</b> | <b>Involuntário</b> |
|----------------------------------|-------------------|---------------------|
| Lazer                            | X                 |                     |
| Desmotivação                     | X                 |                     |
| Culpa dos chefes e coordenadores | X                 |                     |
| Picagem do ponto na máquina      | X                 |                     |
| <b>Total:</b>                    | <b>4</b>          | <b>0</b>            |

**Género**

**Motivos das ausências das mulheres**

| Classificação dos motivos de ausências das mulheres em voluntários e involuntários |             |               |  |
|--|-------------|---------------|--|
| Subcategoria terciárias  | Voluntárias | Involuntárias |  |
| Doença   |             | X             |  |
| Encargos familiares  | X           | X             |  |
| Licença de maternidade   |             | X             |  |
| Falta de responsabilidade  | X           |               |  |
| Assuntos burocráticos  | X           | X             |  |
| Atestados médicos fraudulentos   | X           |               |  |
| Condição física  |             | X             |  |
| Interesses diversificados  | X           |               |  |
| Trabalhos domésticos   | X           |               |  |
| Conceito de mulher   | X           |               |  |
| <b>Total</b>   | <b>7</b>    | <b>6</b>      |  |

### Motivos das ausências dos homens

| Classificação dos motivos de ausências das Homens em voluntários e involuntários |             |               |
|--|-------------|---------------|
| Subcategorias terciárias   | Voluntárias | Involuntárias |
| Doença   |             | X             |
| Encargos familiares  | X           | X             |
| Acidentes de trabalho  |             | X             |
| Falta de responsabilidade  | X           |               |
| Assuntos burocráticos  | X           | X             |
| Alcoolismo   | X           |               |
| Conflitos no trabalho  | X           |               |
| Desmotivação   | X           |               |
| <b>Total</b>   | <b>6</b>    | <b>4</b>      |

## Idade

Motivos das ausências das pessoas com menos idade

| Faixa etária mais nova    |            |              |
|---------------------------|------------|--------------|
| Subcategorias terciárias  | Voluntária | Involuntário |
| Falta de responsabilidade | X          |              |
| Filhos                    | X          | X            |
| <b>Total:</b>             | <b>2</b>   | <b>1</b>     |

Motivos das ausências das pessoas com mais idade

| Faixa etária mais velha  |            |              |
|--------------------------|------------|--------------|
| Subcategorias terciárias | Voluntária | Involuntário |
| Doença                   |            | X            |
| <b>Total:</b>            | <b>0</b>   | <b>1</b>     |

Total de factores voluntários de ausência identificados: 41

Total de factores involuntários de ausências identificados: 23

Nota: os factores identificados não são mutuamente exclusivos. As contagens foram feitas através da soma dos totais dos factores de cada categoria e subcategoria



## Anexo 10

### Exemplos de ausências das mulheres

**Quadro 11:** Exemplos de ausências das mulheres

| Subcategorias terciárias  | Exemplo situação no caso das mulheres (Grupo 1 e 2)  |
|---------------------------|--|
| Doença                    | Grupo 1: <i>“As mulheres são mais por motivos se calhar de doenças.”</i><br>Grupo 2: <i>“Essas são iguais para o homem e a mulher, relacionadas com a saúde do próprio (...)”</i>                |
| Encargos familiares       | Grupo 1: <i>“ (...) a mulher tem mais encargos a nível familiar e isso leva a mulher a faltar mais.”</i><br>Grupo 2: <i>“Acho que as mulheres precisam dar mais apoio as filhas ...”</i>         |
| Licenças especiais        | Grupo 1: <i>“ (...) por licença de maternidade.”</i>   |
| Falta de responsabilidade | Grupo 1: <i>“Quando não lhe apetecem não vêm ...”</i>  |
| Assuntos particulares     | Grupo 1: <i>“Falta pede um bocadinho para ir ali ...”</i>  |
| Atestados médicos         | Grupo 2: <i>“ (...) as mulheres têm mais pachorra, têm mais pachorra para estar ali a chatear os médicos, facilmente arranja mais atestados do que os homens ...”</i>                            |
| Conceito Mulher           | Grupo 2: <i>“E digo uma coisa, porque acho que muita das vezes as mulheres, e sou mulher, encostam-se um pouco á palavra mulher.”</i>  |
| Condição física           | Grupo 2: <i>“ (...) mas se calhar nas mulheres mais difícil se torna conseguir lidar com o trabalho físico.”</i>   |
| Interesses diversificados | Grupo 2: <i>“ Porque a meu ver eu acho que as mulheres interessam-se por um leque de assuntos maiores e o facto de não virem ao trabalho deixa-lhes tempo disponível para outras situações.”</i> |





## Anexo 11

### Exemplos de ausências dos Homens

#### Quadro 12: Exemplos ausências dos homens

| Subcategorias terciárias  | Exemplo situação no caso dos homens (Grupo 1 e 2)  |
|---------------------------|--|
| Doença                    | <p>Grupo 1: “ (...) mas talvez por doença deles próprios. É este o exemplo e conhecimento que tenho.”</p> <p>Grupo 2: “Eu acho quando faltam, faltam mesmo porque têm motivos concretos, ou estão doentes...”</p>  |
| Encargos familiares       | <p>Grupo 1: “Hoje em dia os homens também já se dedicam mais à família.”</p> <p>Grupo 2: “ (...) embora eles vêm com a questão que também têm que ficar com os filhos. Hoje em dia acho que é a mesma situação.”</p>   |
| Acidentes laborais        | <p>Grupo 1: “ (...) por se aleijarem aqui no trabalho.”</p>  |
| Falta de responsabilidade | <p>Grupo 1: “Há lá assim uns homens que gostam de faltar e depois não aparecem.”</p> <p>Grupo 2: “ Os homens é mais a nível do alcoolismo, ou por exemplo por falta de regras, por exemplo, uma mulher raramente diz assim olha eu hoje vim uma hora atrasada porque me deixei dormir, eles dizem francamente isso...”</p> |
| Assuntos particulares     | <p>Grupo 1: “ (...) tratar de papéis a níveis particulares...”</p>   |
| Alcoolismo                | <p>Grupo 1: “ (...) alguns enfrascam-se sábado e domingo e depois não aparecem a cabeça depois anda a roda.”</p> <p>Grupo 2: “Agora também tem mais problemas de por exemplo alcoolismo, tem mais problemas os homens, portanto há aí uma diferença de género, são diferentes. “</p>                                       |
| Conflitos no Trabalho     | <p>Grupo 1: “ (...) por conflitos no trabalho...”</p>  |
| Desmotivação              | <p>Grupo 2: “há dois ou três casos que as pessoas andam um pouco perdidos na vida quase e então faltam ...”</p>  |



## **Anexo 12**

### **Carta ao Presidente para solicitação de utilização dos dados recolhidos**

Exmo. Senhor Presidente da  
Câmara Municipal de Évora

**Assunto:** Solicitação de autorização para a utilização de dados para realização de investigação.

Sandra Denise Meira Lopes, portadora do Cartão de Cidadão nº 13454791, Licenciada em Psicologia, pela Universidade de Évora, a concluir o Mestrado em Psicologia das Organizações e do Trabalho, tendo realizado estágio na Divisão de Gestão de Recursos Humanos sob tutoria da Dra. Cristina Bernardo vem solicitar V<sup>a</sup> Ex<sup>a</sup> a autorização para a utilização dos dados adquiridos por meio de uma entrevista semi-estruturada, a dez funcionários e a cinco chefes de divisão da Câmara Municipal de Évora, num projecto de investigação que conduzirá à sua Dissertação de Mestrado. A investigação tem como objectivo estudar as Causas de Absentismo.

Trata-se de um estudo que permitiria à instituição ter uma compreensão acerca da dimensão real do fenómeno do absentismo e equacionar medidas globais de intervenção de forma a prevenir e/ou combater a sua prevalência.

Os dados referidos foram recolhidos, durante a realização do estágio curricular, com a autorização da Dra. Cristina Bernardo.

Salvaguarda-se que serão assegurados todos os procedimentos éticos no tratamento dos dados. Os mesmos serão confidenciais, não sendo portanto divulgada a identidade dos funcionários. Ficando, também, à vossa disposição o resultado final deste estudo.

Com os melhores cumprimentos,  
Évora, 18 de Agosto de 2011

---

Sandra Denise Meira Lopes

Contactos: sandralopes13@hotmail.com ou 926131580